Moscow Business School

Высокий сезон в сфере гостеприимства (HoReCa): стратегии привлечения гостей и повышения прибыли

Формат обучения: Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Клиентский сервис в пик сезона: секреты удержания гостей в HoReCa

Топоровская Екатерина - Эксперт-практик в области гостиничного бизнеса, продаж и маркетинга, бизнес-тренер и консультант. Более 19 лет опыта в индустрии гостеприимства, 12 лет практического опыт на руководящих должностях различных гостиничных предприятий, 7 лет в консалтинге, обучении персонала

- Сервис, как ключевой фактор конкурентоспособности на рынке гостеприимства, или зачем выстраивать систему менеджмента качества на предприятии гостеприимства
- Пять составляющих превосходного сервиса на предприятиях сферы гостеприимства
- Методы оценки качества сервиса
- Этапы внедрения превосходного сервиса и подготовки к высокому сезону «Готовь сани летом»
- Способы сбора обратной связи и работа с отзывами

День 2

Высокий сезон — высокая мотивация: как поддержать команду HoReCa в напряженные моменты

Яснова Анна - Эксперт в области управления персоналом,

сертифицированный тренер-игропрактик, карьерный коуч с опытом операционного управления и консультирования более 20 лет. Среди клиентов: Radisson Hotels, Four Seasons, Holiday Inn, Palmira Group, Hotel Management Company «Cosmos group» (17 отелей) и многие другие

- Чего хотят современные сотрудники HoReCa? Разбираем на примерах, как изменились типы мотивации в 2024 – 2025 году
- Как использовать различия поколений в управлении персоналом
- Методы стимулирования:

- Как увеличивать доход, не увеличивая расходы на заработную плату
- Нематериальная поддержка – системный подход в период высокого сезона

- Успешные практики от сетевых и независимых ресторанов и отелей
- Создаем собственную программу мотивации: какие факторы необходимо учесть, чтобы мотивация работала.

День 3

Продажи на максимуме: как увеличить выручку HoReCa в высокий сезон

Петровнин Николай - Эксперт-практик в ресторанной сфере с 25-леним опытом, специалист по foodtech. Прошёл путь от официанта до операционного директора и директора по развитию, сотрудничал с Тануки, Росинтер, Cofix, Black Star Burger

Прогнозирование продаж в высокий сезон

- Анализ исторических данных
- Оценка внешних факторов
- Инструменты прогнозирования

Подготовка команды

- Подготовка команды зала

- Подготовка команды кухни
- Взаимодействие между подразделениями в высокий сезон

Планирование остатков и норм заготовок

- Расчет норм заготовки
- Работа с лайн-чеками

Автоматизация сервиса

- Технологии, позволяющие повысить эффективность продаж в высокий сезон

Работа с оборачиваемостью стола

- Методы расчета
- Методы повышения показателя

Работа с очередью

- Системы резервирования
- Комфортное ожидание

Депозитная система

- Использование депозитов
- Отработка возражений от гостей

Оптимизация меню

- Основные принципы формирования меню в высокий сезон
- Визуальное оформление

Применимые техники продаж в высокий сезон

- Какие техники продаж наиболее эффективны

Маркетинг высокого сезона в ресторане

- Наиболее эффективные маркетинговые механики в высокий

сезон

- Take away и доставка