

# ეფექტური მასპინძლობისა და მომსახურების სერვისის ტრენინგი

*ტრენინგი განკუთვნილია  
რესტორნების მომსახურე  
პერსონალისთვის*



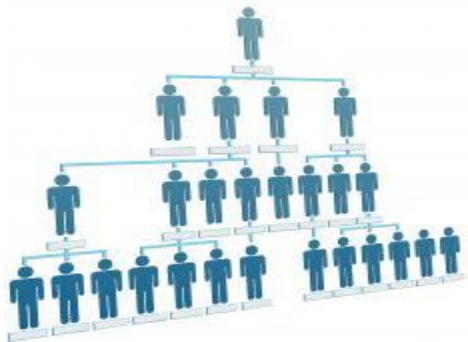
Global Education Georgia 2013

Natalia Maisuradze ©

# სარესტორნო ინდუსტრიის თანამედროვე კონკურენტუნარიან გარემოში ყველაზე მოთხოვნადი სტუმრის ეფექტური მომსახურებაა!

- ★ ტრენინგის მიზანია ქართული რესტორნებისა და კვების ობიექტების მომსახურე პერსონალის გადამზადება საერთაშორისო მოთხოვნებისა და სტანდარტების შესაბამისად.
- ★ ტრენინგი მოგებულა პერსონალის სამუშაო გარემოსა და სასურველ ბრაზიკს.
- ★ ტრენინგი მსმენელს შეასწავლის სტუმართან მოქცევის წესებს ყველა სიტუაციაში.
- ★ პერსონალს გამოუმუშავებს ეფექტური კომუნიკაციისა და მასპინძლობის უნარ-ჩვევებს.
- ★ გეცადინებოთ მიმდინარებს ინდივიდუალური და ჯგუფური ფორმით, სურვილისამებრ: სამუშაო აღბილზე და ასევე საერთაშორისო სასწავლო ცენტრში.

# ეფექტური მასკინგობისა და მომსახურების სერვისის ტრენინგი მორცავს შემდეგ საკითხებს:



1. პიროვნების, საკუთარი თავისა და რესტორნის პროდუქტის პრეზენტაცია სტუმართან;

2. ეფექტური მომსახურების ცნება და მისი მნიშვნელობა სარესტორნო ინდუსტრიაში;

3. რას გულისხმობს ეფექტური სერვისი რესტორანში;

4. ინფორმაციის გაგებისა და მისი გადაცემის გზები.

5. სტუმართა ფსიქოლოგიური ტიპების მოკლე მიმოხილვა;

6. კვების სხვადასხვა სახეობების დახასიათება;

7. მენიუს ტიპები და კლასიფიკაცია;

8. პროფესიული იმიჯი, დრესს კოდი.





13. მომხმარებელთა/სტუმართა უფლებები;

14. არასასურველი ქმედებები მომხმარებელთან/სტუმართან ურთიერთობაში;

15. მომხმარებლისთვის/სტუმრისთვის მიწოდებული ინფორმაციის სანდოობა და ხარვეზის შედეგები;

16. მომხმარებლის/სტუმრის გადამისამართების ტექნიკა.



- 9. სტუმართან პირველადი შეხვედრისა და შთაბეჭდილების მნიშვნელობა;
- 10. ვერბალური და არავერბალური კომუნიკაცია;
- 11. მოსმენის ტექნიკა (აქტიური და პასიური მოსმენა);
- 12. მომხმარებელთან/სტუმართან ურთიერთობის, მომსახურების დაწყების პირველი ეტაპი.



17. ეფექტური შიდა კომუნიკაციის როლი რესტორანში;
18. სამუშაო გუნდის შეკრულობა, გუნდური მუშაობის დადებითი და უარყოფითი მხარეები;
19. სატელეფონო საუბრის ეტიკეტი და სტანდარტები რესტორანში;
20. შეფერხებები და მათი აღმოფხვრის წესები სარესტორნო მომსახურებაში;
21. კონფლიქტის წყარო მომსახურებაში;
22. უკმაყოფილო მომხმარებელთან/სტუმართან ქცევის სტანდარტები;
23. კონფლიქტისა და ურთიერთობის დარეგულირების ეტაპები რესტორანში;
24. სტრესის მართვა; ადამიანთა პირობითი რეფლექსები, “ღუზა სტიმულები”.





25. მომაზრებელი სტუმრის ცნება;
26. თავაზიანი უარის თქმისა და ბოდიშის მოხდის ტექნიკა;
27. მომხმარებელთა/სტუმართა კმაყოფილების ინდექსი;
28. პროაქტიული მოკითხვა, დამატებითი მომსახურების შეთავაზება.
29. სტუმართან ურთიერთობის დასრულება (ერთჯერადი მომხმარებელი), საქმიანი ურთიერთობის გაგრძელება (ხშირი მომხმარებელი);
30. “მოგზავნილი კლიენტი” – გამოცდა;
31. ყველაფერი ჩვენი სტუმრისთვის საუკეთესო მომსახურების შესაქმნელად.

- ტრენინგის მსმენელი მოისმენს და ნახავს ლექციის შესაბამის პრეზენტაციებსა და ვიდეო რგოლებს;
- შეხვედრის მონაწილეებს შორის განხილული იქნება სხვადასხვა ქეისები და დაიდგმება სიტუაციური თამაშები;
- ყოველ შეხვედრაზე მსმენელს გადაეცემა ლექციის შესაბამისი სასწავლო მასალა;
- ტრენინგის დასრულებისას ჩატარდება ტესტირება და მიღებული შეფასების მიხედვით მსმენელი მიიღებს შესაბამისი დონის სერთიფიკატსა და დახასიათებას.

### *ტრენინგს უძღვება:*

*სერთიფიცირებული ტრენერი - ნატალია მაისურაძე*

საერთაშორისო გამოცდილება მომსახურების სფეროში:

- ✓ ინდოეთი, გოა
- ✓ თურქეთი, სტამბული

საკონტაქტო ინფორმაცია:

ტელ.: 223 10 10; 598 106 904 Email: [managergeg@gmail.com](mailto:managergeg@gmail.com)