



Training
und
Coaching

SALE.ING

Erfolgreich Verkaufen im Restaurant-Service

Das modulare, betriebsinterne Verkaufstraining

Was ist SALE.ING?

Die 12 SALE.ING-Module

Erfolgreich Verkaufen im Restaurant-Service

Die nachfolgenden Module können je nach Betrieb und Bedarf individuell zusammengestellt werden.

Dauer eines SALE.ING-Moduls: ½ Tag (3 ½ Stunden)

1. Die Verkaufspersönlichkeit im Service

- Anforderungen an einen guten Verkäufer
- Persönlichkeitsanalyse nach EASI®
- Erkennen von Stärken und Stolpersteinen im Verhalten gegenüber dem Gast
- Der 100%-Auftritt im Verkauf
- Praktische Übungen vor der Kamera

2. Das Produkt

- Die Angebote sämtlicher Karten des Betriebes verkaufsfördernd anbieten und erklären
- Alternativen
- Renner und Penner
- Zusatzverkauf

3. Gästetypen und deren Bedürfnisse

- Merkmale der verschiedenen Gästetypen
- Entstehung der Gästezufriedenheit
- Die Hierarchie der Gästeerwartungen

4. Bedeutung der Servicequalität

- Warum verlieren Restaurants ihre Gäste?
- Das Arbeiten mit der Servicekette
- Die eigene Servicekette ausarbeiten
- Die interne Servicekette (Service / Küche)

5. Das Verkaufsgespräch

- Aktiver und passiver Verkauf
- Das Verkaufsrad
- Verkaufsorientierte Kommunikation
- Geistige Bilder, Nutzenformulierung, Storytelling
- Verkaufsabschluss
- Praktische Übungen vor der Kamera

6. Differenzierte Verkaufskommunikation

- Das OSKAR-Modell, die Körpersprache
- Gästeorientierte Kommunikation
- Gesprächskiller

7. Geschickte Reklamationsbehandlung

- Die Reklamationsarten
- Die 8 Schritte der Reklamationsbehandlung
- Reaktionsmöglichkeiten
- Umgang mit fordernden Gästen

8. Sicher Telefonieren

- Durch unsere Grundhaltung ein positives Gesprächsklima schaffen
- Die wichtigsten Telefonstandards
- Die Servicekette am Telefon
- Umgang mit fordernden Situationen

9. Mysterytest

- Zwei repräsentative Besuche durch eine Fachperson
- Analyse der Servicekette
- Ausarbeiten eines individuellen Besuchsberichts

10. Analyse der Verkaufshilfsmittel im Lokal

- Tischsets, Tischsteller, Impulstafeln, Indoor-Poster, Werbemittel im Eingangsbereich, Angebotskarten
- Stärken- und Schwächen-Profil der Verkaufshilfsmittel
- Ausarbeiten eines Massnahmenkatalogs durch eine Fachperson

11. Training on the Job

- Der Trainer kommt in den Betrieb und arbeitet mit bei:
 - Servicemeeting / Briefing
 - Definition des Tagesziels
 - Analyse der Leistungselemente anhand der Serviceketten
 - Feedback und Zielvereinbarung

12. Fachliche Schulung

- Auf Wunsch führen wir auch Fachtrainings durch. Z.B. eine Bierschulung mit einem ausgebildeten Schweizer Bier-Sommelier®, ein Weinseminar mit einem Schweizer Wein-Sommelier® oder ein Workshop zu den verschiedenen Spirituosen mit einem Schweizer Spirituosen-Sommelier®.