



Международные стандарты сервиса.фг

- 1 Какие три зоны ответственности руководителя?
- 2 Что из перечисленного не входит в зону ответственности «Задача»?
- 3 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/слабые навыки»?
- 4 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/сильные навыки»?
- 5 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «слабое желание/сильные навыки»?
- 6 В каких пропорциях должно распределяться время по модели «70/20/10»?
- 7 Представьте, что к вам в ресторан пришел новый официант. Какое из предложенных обучений вы проведете ему в первую очередь?
- 8 Вы заметили, что показатели эффективности сотрудников отдела стали снижаться (перестали выполняться планы по продажам). Какие меры вы примете?
- 9 Сотрудник при работе с конфликтными клиентами (гостями) теряет уверенность в себе и начинает нервничать. Какие меры вы можете предпринять?
- 10 Что важно делать при работе с сотрудником из квадрата «сильное желание/сильные навыки»?
- 11 Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения контекста проблемы?
- 12 Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения идеальной ситуации?
- 13 Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения недостатков?
- 14 . Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения действий?
- 15 Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения поддержки?
- 16 Отметьте верные примеры эмоционального сервиса





- 17) Какой сервис нужно применять для описания взаимодействия сотрудников с Гостями?
- 18) Выберите верное утверждение
- 19) Выберите верное из списка, что напрямую влияет на увеличение среднего чека в ресторане
- 20) Из чего складывается особенное отношение к Гостю (отметьте верное)
- 21) В ресторане закончился салат Нисуаз, Гость заказывает официанту именно этот салат. Выберите верный ответ официанта.
- 22) Выберите верное высказывание
- 23) Выберите верную формулу удержания Гостя или увеличения частоты его посещений
- 24) Выберите верное утверждение
- 25) Отметьте стандарты, относящиеся к коммуникационным
- 26) При каких условиях стандарты сервиса и эмоциональный сервис совместимы? (выберите верное)
- 27) Что влияет на качество сервиса? Выберите несколько вариантов.
- 28) Как сокращение затрат влияет на качество сервиса?
- 29) Выберите способы поддержания качества сервиса. Штрафные санкции для сотрудников
- 30) Как предотвратить злоупотребления в ресторане
- 31) Когда нужно решить проблему клиента?
- 32) Должностные обязанности менеджера включают в себя:
- 33) Работа выстраивается неэффективно, если:

