



Каталог тренингов

Профессиональные программы развития для команд в сфере гостеприимства, сервиса и управления

5 НАПРАВЛЕНИЙ

🕒 1 ТРЕНИНГ-ДЕНЬ - ОТ 80 ТЫС. РУБ.

👤 ДЛЯ КОМАНДЫ ДО 25 ЧЕЛ

1. СЕРВИС

Сервис и гостеприимство

2. EQ

Конфликты, эмоции и коммуникация

3. ДОХОДЫ

Продажи и управление доходом

4. МЕНЕДЖМЕНТ

Управление командой и менеджмент

5. СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ

Наставничество, обучение и развитие персонала



1. **Сервис как мышление** — Фундаментальные принципы гостеприимства: сервис как отношение, внимание и эмоции, а не только алгоритм. Соединение стандартов и живого общения.
2. **Открытый контакт** — Переход от формального к открытому общению с гостем. Границы допустимого, лёгкий разговор, деликатное дистанцирование и естественность коммуникации.
3. **7 шагов к гостю** — Единый алгоритм обслуживания от встречи до прощания. Качество каждого контакта и внимание к деталям для стабильного гостевого опыта.

1. **Конфликт под контролем** — карта конфликта, техники LAST и «Сэндвич»
2. **Конфликт: практическая отработка** — настольная деловая игра, ролевые карточки
3. **Манипуляция** — распознавание давления, техники уверенного ответа
4. **Стресс и конфликт** — алгоритм от первых секунд напряжения до выхода
5. **Де-эскалация как навык** — управление голосом, темпом, интонацией
6. **Конфликтология в ресторане и отеле** — работа с жалобами и негативными отзывами
7. **Де-эскалация конфликтов** — накопленное раздражение, культурные различия, премиальные ожидания
8. **Стратегии поведения в конфликте** — триггеры и оптимальные стратегии
9. **Эмоциональный интеллект: основы** — самоосознание, саморегуляция, эмпатия
10. **Эмоциональный интеллект: теория и практика** — распознавание эмоций, управление реакциями в стрессе
11. **Активное слушание и обратная связь** — слышать смысл, давать и принимать ОС
12. **Техники эффективной коммуникации** — осознанные ответы, основанные на чувствах и потребностях

1. **Банкет под ключ** — формирование банкетного предложения, аргументация ценности меню, работа с ценовыми возражениями. Рост конверсии MICE-запросов.
2. **Продажа номера по телефону** — структурированный телефонный разговор от приветствия до бронирования. Скрипты, карточки звонков, аргументация прямого бронирования.
3. **Продажи по телефону (SPA)** — продажа SPA-услуг и пакетов без давления. Выявление целей визита, презентация процедур, дополнительные продажи.
4. **Эффективные продажи** — технология «7 шагов продаж» для гостиничной индустрии. Кейсы и практические диалоги на каждом этапе.
5. **Продажа через заботу** — ненавязчивые допродажи через понимание гостя. Психология покупателя, работа с возражениями. Средний рост продаж на 10–15%.
6. **Дополнительные услуги** — продажа дополнительных услуг в премиальной жилой среде через доверие и долгосрочные отношения.

1. **Обратная связь как инструмент управления** — развитие навыка давать и получать ОС для роста сотрудников
2. **Техники обратной связи** — практические инструменты для регулярного менеджмента
3. **Устойчивость команды и культура ОС** — создание среды, где обратная связь воспринимается как поддержка
4. **Принцип чёрного ящика: ошибки как точки роста** — разбор ошибок без наказания, извлечение уроков
5. **Стратегическое мышление для менеджеров** — видение целей, приоритетов и долгосрочных последствий решений
6. **Принятие решений в условиях неопределённости** — инструменты анализа и выбора в сложных ситуациях
7. **Адаптивность и управление изменениями** — как вести команду через трансформации
8. **Управление временем и вниманием** — фокус, приоритеты и личная эффективность руководителя
9. **Среда доверия: психологическая безопасность** — создание условий, где люди говорят честно
10. **Роли, доверие и командная эффективность** — распределение ролей и укрепление доверия в команде
11. **От коллектива к команде: групповая динамика** — этапы развития команды и управление ими
12. **Безопасная среда в команде УК** — специфика управляющих компаний, доверие и открытость
13. **Встречи, которые работают** — структура, цели и результативность рабочих встреч
14. **Механики вовлечённой групповой работы** — инструменты активного участия команды
15. **Фасилитация встреч: инструменты** — практические техники ведения групповых сессий
16. **Дискуссия как инструмент** — управление обсуждением для достижения результата
17. **Гостевой опыт под управлением** — метрики, отзывы и ИИ для анализа данных
18. **Внутренний клиент** — сервисное мышление внутри организации
19. **Ответственность за результат** — проактивное поведение в команде
20. **Убеждать без давления** — аргументация и работа с возражениями
21. **Командная игра** — решения, ответственность и стратегия в игровом формате
22. **Управление командой в HoReCa** — полный цикл управленческих компетенций

1. **Школа наставника: полный цикл сопровождения сотрудника** — системная подготовка наставников: от первого контакта со стажёром до оценки результата и плана развития. 4 очных модуля, домашние задания и защита реальных элементов программы обучения.
2. **Обучение как часть работы: наставничество и передача опыта** — передача стандартов внутри команды и удержание качества сервиса после обучения. Мини-тренинги, чек-листы и инструменты индивидуального развития сотрудников.
3. **Навыки самопрезентации** — анализ профессиональной идентичности и формирование текста самопрезентации под разные контексты. Участники создают несколько версий и получают групповую обратную связь.



БЛОК 1 · СЕРВИС И ГОСТЕПРИИМСТВО

Сервис как мышление: культура гостеприимства изнутри

О тренинге

Тренинг о фундаментальных принципах гостеприимства: сервис как отношение, внимание и эмоции, а не только алгоритм. Участники учатся соединять стандарты и живое человеческое общение, формируя единую сервисную культуру команды.

Результаты

- Формирование культуры сервиса
- Рост лояльности гостей
- Увеличение LTV и частоты повторных визитов

Формат: 1 тренинг-день

Сервисная культура — это не набор правил, а способ мышления, который объединяет всю команду вокруг единой ценности: гость важен.





БЛОК 1 · СЕРВИС И ГОСТЕПРИИМСТВО

Открытый контакт: дружелюбный сервис без нарушения границ

О тренинге

Тренинг о переходе от формального к открытому общению с гостем. Участники разбирают границы допустимого, учатся вести лёгкий разговор, деликатно дистанцироваться и сохранять естественность в коммуникации.

Бизнес-эффект

Гости возвращаются чаще, снижаются затраты на маркетинг за счёт органического притока через рекомендации.

Формат: 1 тренинг-день

Открытость

Переход от формального скрипта к живому, тёплому общению с гостем

Границы

Понимание допустимого: где заканчивается дружелюбие и начинается нарушение личного пространства

Естественность

Сохранение искренности и непринуждённости в любом контакте с гостем



БЛОК 1 · СЕРВИС И ГОСТЕПРИИМСТВО

7 шагов к гостю: единый стандарт от встречи до прощания

Тренинг формирует единый алгоритм обслуживания гостя от встречи до прощания. Акцент сделан на качестве каждого контакта и внимании к деталям для стабильного и предсказуемого гостевого опыта.

1 Встреча

Первый контакт и приветствие

2 Выявление

Потребности и ожидания гостя

3 Обслуживание

Качество каждого касания

4 Прощание

Завершение с заботой

Результаты тренинга

- Стандартизированный сервис на всех точках контакта
- Слаженная работа команды в любом потоке гостей
- Снижение ситуативных ошибок персонала

Формат: 1 тренинг-день

Конфликт под контролем: от диагностики до решения

О тренинге

Тренинг о природе конфликта, его динамике и инструментах работы с конфликтными ситуациями с гостями и коллегами. Участники осваивают карту конфликта, формулу конфликта, техники LAST и «Сэндвич».

Ключевые инструменты

- Карта конфликта
- Формула конфликта
- Техника LAST
- Техника «Сэндвич»



Эскалации

Снижение числа конфликтных эскалаций после тренинга



Уверенность

Рост уверенности сотрудников в сложных ситуациях



Негатив

Сокращение негативных отзывов от гостей

Формат: 1 тренинг-день



Конфликт: практическая отработка сложных ситуаций

Формат тренинга

Практический тренинг в формате **настольной деловой игры** для отработки конфликтных сценариев через ролевые карточки и групповую обратную связь. Подходит для закрепления уже известных техник.

Идеально для команд, уже знакомых с базовыми техниками деэскалации

Результаты

- Закрепление навыков деэскалации
- Повышение уверенности в нестандартных ситуациях
- Формирование командного языка при разборе инцидентов

Формат: 1 тренинг-день



Манипуляция: как отвечать на давление гостя

Тренинг о распознавании манипулятивного поведения гостей и корректных ответах без конфликта и потери сервиса. Участники изучают типы манипуляторов и техники уверенного ответа.

Распознавание

Типы манипулятивного поведения гостей и их признаки

Реакция

Техники уверенного ответа без конфликта и потери сервисного стандарта

Устойчивость

Психологическая защита от давления и сохранение профессионализма

Бизнес-результаты

- Снижение психологического выгорания персонала
- Рост устойчивости под давлением
- Сохранение сервисного стандарта в сложных ситуациях

Формат: 1 тренинг-день



Эмоциональный интеллект: основы осознанной коммуникации

О тренинге

Тренинг знакомит с базовой логикой эмоционального интеллекта: самоосознание, саморегуляция, эмпатия и внешняя регуляция. Включает практику распознавания эмоций и осознанного реагирования в стрессовых ситуациях.

Результаты

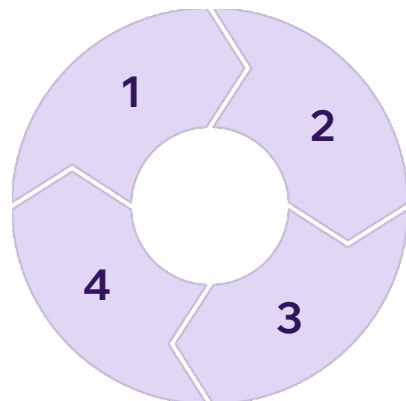
- Снижение конфликтности в команде
- Более точная коммуникация с гостями
- Уменьшение импульсивных реакций

Самоосознание

Понимание собственных эмоций в моменте

Внешняя регуляция

Влияние на эмоциональный климат вокруг



Саморегуляция

Управление реакциями в стрессе

Эмпатия

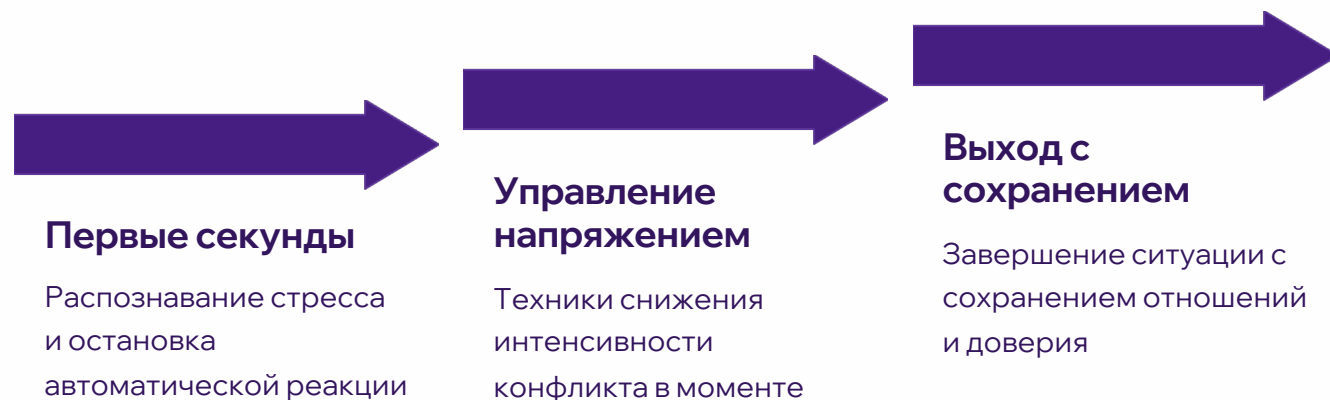
Считывание эмоций другого человека

Формат: 1 тренинг-день



Стресс и конфликт: устойчивость в точке напряжения

Тренинг о природе конфликта и психологии человека в стрессе. Участники получают алгоритм действий от первых секунд напряжения до выхода из ситуации с сохранением отношений.



Результаты тренинга

- Снижение числа эскалаций
- Превращение конфликта в инструмент удержания клиента
- Рост психологической устойчивости персонала

Формат: 1 тренинг-день



Де-эскалация конфликта как навык

О тренинге

Тренинг о работе с агрессивным или расстроенным клиентом через управление голосом, темпом, интонацией и формулировками. Применим в любых индустриях с интенсивным клиентским потоком.

Инструменты де-эскалации

- Управление голосом и темпом речи
- Работа с интонацией
- Точные формулировки в напряжённых ситуациях



Голос

Тон и громкость как инструмент снижения напряжения



Темп

Замедление ритма разговора для стабилизации ситуации



Формулировки

Слова, которые снижают, а не усиливают конфликт

Формат: 1 тренинг-день



Эмоциональный интеллект: теория и практика в клиентском сервисе

Тренинг учит распознавать эмоции, управлять реакциями в стрессе и выстраивать точную коммуникацию в сервисной среде. Основан на практических инструментах эмоциональной регуляции и эмпатии.

Распознавание эмоций

Считывание эмоционального состояния гостя и коллеги

Управление реакциями

Осознанный выбор ответа вместо автоматической реакции

Точная коммуникация

Слова и действия, которые попадают в потребность гостя

Результаты

- Более точная коммуникация с гостями
- Улучшение атмосферы в команде
- Снижение конфликтности

Формат: 1 тренинг-день



Активное слушание и обратная связь

О тренинге

Тренинг развивает навык слышать не только слова, но и смысл. Участники учатся давать и принимать обратную связь без защитных реакций, используя техники активного слушания.

Результаты

- Снижение числа недопониманий
- Рост доверия внутри команды
- Более продуктивные рабочие разговоры

Формат: 1 тренинг-день

Слышать смысл

Понимать не только слова, но и намерение за ними

Давать обратную связь

Конструктивно и без оценочных суждений

Принимать обратную связь

Без защитных реакций и с готовностью к росту



Конфликтология в ресторане и отеле

Тренинг адаптирован для условий высокого потока гостей в ресторане и на стойке отеля. Участники осваивают алгоритмы снижения напряжения, работу с жалобами и негативными отзывами.

Ресторан

Работа с жалобами в условиях высокого потока и публичного пространства

Отель

Конфликты на стойке регистрации: от заселения до выезда

Отзывы

Превращение негативного опыта в лояльность гостя

Сотрудники превращают конфликт в возможность укрепить лояльность гостя, снижается число негативных публичных отзывов.

Формат: 1 тренинг-день



Де-эскалация в жилом комплексе: снизить напряжение, сохранить контакт

О тренинге

Тренинг адаптирован под специфику жилого комплекса: накопленное раздражение, культурные различия и премиальные ожидания. Учит снижать напряжение с сохранением уважения и долгосрочного контакта.

Специфика аудитории

- Накопленное раздражение резидентов
- Культурные различия в коммуникации
- Премиальные ожидания от управляющей компании

Ключевой результат

Даже в конфликте резидент чувствует уважение, что укрепляет доверие к управляющей компании.

Формат: 1 тренинг-день



БЛОК 2 · КОНФЛИКТЫ, ЭМОЦИИ И КОММУНИКАЦИЯ

Стратегии и тактики поведения в конфликте

Тренинг о выборе оптимального поведения в конфликтной или потенциально конфликтной ситуации. Участники разбирают триггеры конфликта и подходящие стратегии поведения.

Результаты тренинга

- Снижение числа ситуаций, приводящих к конфликту
- Рост осознанности в коммуникации
- Умение выбирать стратегию под ситуацию

Формат: 1 тренинг-день



Техники эффективной коммуникации

О тренинге

Тренинг о техниках коммуникации, позволяющих сохранять человечность даже в сложных разговорах. Акцент на осознанных ответах, основанных на чувствах и потребностях участников общения.

Результаты

- Снижение конфликтности
- Рост качества диалога
- Уменьшение взаимных обид и недопониманий

Формат: 1 тренинг-день

Осознанный ответ

Пауза между стимулом и реакцией — пространство для выбора

Язык чувств

Говорить о своём состоянии, а не обвинять собеседника

Язык потребностей

Формулировать запрос через потребность, а не через претензию





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Банкет под ключ: сборка предложения и продажа MICE-мероприятий

Тренинг о формировании банкетного предложения под запрос организатора, аргументации ценности меню и увеличении доходности мероприятий. Включает типы мероприятий, конструктор меню и работу с ценовыми возражениями.

01

Типы мероприятий

Классификация MICE-событий и их специфика

02

Конструктор меню

Сборка предложения под запрос и бюджет организатора

03

Аргументация ценности

Обоснование стоимости и работа с ценовыми возражениями

04

Заккрытие сделки

Финальные шаги к подписанию договора и предоплате

Результаты

- Рост конверсии банкетных запросов
- Ускорение расчёта смет
- Повышение конкурентоспособности предложения

Формат: 1 тренинг-день





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Продажа номера по телефону: от звонка к бронированию

О тренинге

Тренинг развивает навык структурированного телефонного разговора от приветствия до закрытия на бронирование. Участники работают со скриптами, карточками звонков и аргументацией преимуществ прямого бронирования.

Результаты

- Рост конверсии входящих звонков в бронирования
- Увеличение доли прямых продаж
- Снижение зависимости от OTA-платформ

Формат: 1 тренинг-день





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Продажи по телефону: SPA-услуги, программы и пакеты

Тренинг о продаже SPA-услуг, программ и пакетов по телефону без давления. Участники осваивают структуру звонка, выявление целей визита, презентацию процедур и дополнительные продажи.

Структура звонка

Чёткий алгоритм от приветствия до записи на процедуру

Выявление целей визита

Понять, зачем гость звонит, и предложить точное решение

Презентация процедур

Описание услуг языком пользы и ощущений, а не характеристик

Дополнительные продажи

Пакетные предложения, которые увеличивают средний чек

Результаты тренинга

- Рост конверсии звонков в записи
- Увеличение среднего чека за счёт пакетных предложений
- Формирование доверия с первого звонка

Формат: 1 тренинг-день





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Эффективные продажи: от контакта до сделки

О тренинге

Тренинг внедряет классическую технологию «7 шагов продаж» для работы отдела продаж в гостиничной индустрии. Каждый этап отрабатывается через кейсы и практические диалоги.

Результаты

- Системные продажи вместо стихийных
- Рост конверсии запросов
- Единый стандарт работы отдела

Продажа через заботу: допродажи без давления

Тренинг о ненавязчивых продажах через понимание гостя. Участники осваивают техники допродаж, психологию покупателя и работу с возражениями без ощущения давления.

Средний рост продаж на 10–15% после тренинга

Формат: 1 тренинг-день

1

Контакт

2

Выявление

3

Презентация

4

Возражения

5

Закрытие





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Продажа через заботу: допродажи без давления

Тренинг о ненавязчивых продажах через понимание гостя. Участники осваивают техники допродаж, психологию покупателя и работу с возражениями без ощущения давления.

Формат

1 тренинг-день

Результаты тренинга

- Средний рост продаж на **10–15%** после тренинга
- Рост удовлетворённости гостей от качества обслуживания



Психология покупателя

Понимание мотивов и потребностей гостя как основа ненавязчивой продажи



Техники допродаж

Практические инструменты предложения дополнительных услуг в нужный момент



Работа с возражениями

Экологичные способы реагирования на сомнения без давления и манипуляций





БЛОК 3 · ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДОМ

Дополнительные услуги: продажа через доверие

Тренинг о продаже дополнительных услуг в премиальной жилой среде через доверие и долгосрочные отношения. Учитывает специфику общения с резидентами, где важнее тонкость контакта, чем скрипт.

О чём тренинг

В премиальной жилой среде резиденты — это не просто клиенты. Это люди, которые живут рядом с вами каждый день. Здесь не работают агрессивные скрипты продаж. Работает только искреннее доверие и долгосрочные отношения.

- Специфика коммуникации с резидентами
- Построение долгосрочных отношений
- Тонкость контакта вместо скрипта

Формат: **1 тренинг-день**



Результаты

- Рост выручки от дополнительных услуг
- Резиденты воспринимают предложения как заботу, а не навязывание

Обратная связь как инструмент управления

Поддержка, коррекция, развитие

Тренинг для руководителей о структурной и экологичной обратной связи с фокусом на результат. Участники учатся использовать ОС для поддержки, коррекции и развития сотрудников

Формат: **1 тренинг-день**



Поддержка

Укрепление сильных сторон сотрудника через признание



Повторяющиеся ошибки

Снижение числа повторяющихся ошибок сотрудников



Коррекция

Точечное исправление поведения без демотивации



Вовлечённость команды

Рост вовлечённости и мотивации персонала



Развитие

Долгосрочный рост через регулярную развивающую коммуникацию



Тренинг-день

Формат проведения



Гостевой опыт под управлением: метрики, отзывы и ИИ

Тренинг о системном управлении клиентским опытом: от сбора данных и анализа метрик до внедрения изменений в сервисные процессы. Отдельный блок посвящён использованию ИИ для анализа данных и подготовки отчётов.

01	02	03	04
Сбор данных	Анализ с ИИ	Внедрение	Рост NPS
Опросы, отзывы и метрики	Выявление паттернов и инсайтов	Изменения в сервисных процессах	Увеличение лояльности клиентов

Системный подход к управлению опытом гостя позволяет перейти от реактивного реагирования на жалобы к проактивному улучшению сервиса.

Ключевые темы

- Сбор и анализ метрик клиентского опыта
- Работа с отзывами и обратной связью
- Использование ИИ для анализа данных
- Подготовка управленческих отчётов

Результаты

- Рост NPS и лояльности гостей
- Увеличение доли повторных бронирований
- Переход к проактивному управлению опытом

Формат: **1 тренинг-день**



Адаптивность и управление изменениями

Тренинг о том, как сохранять устойчивость и гибкость в условиях изменений. Участники разбирают психологию изменений, инструменты личной адаптивности и способы работы со стрессом.

Психология изменений

Понимание естественных реакций на изменения: отрицание, сопротивление, принятие. Как проходить через каждый этап осознанно.

Инструменты личной адаптивности

Практические техники сохранения устойчивости при высокой неопределённости и быстрых изменениях в рабочей среде.

Работа со стрессом

Методы снижения тревоги и управления эмоциональным состоянием в период организационных трансформаций.

Команда легче принимает изменения, снижается сопротивление и тревога, ускоряется переход к новым условиям работы.

Формат: **1 тренинг-день**



Управление временем и вниманием

Тренинг предлагает современный подход к когнитивной нагрузке и управлению фокусом внимания. Участники получают инструменты приоритизации и осознанного управления вниманием в течение дня.

Фокус тренинга

- Когнитивная нагрузка и её управление
- Инструменты приоритизации задач
- Осознанное управление вниманием
- Защита фокуса от отвлечений

Что изменится после тренинга

- **Рост личной продуктивности** без увеличения рабочего времени
- **Снижение ощущения перегруженности** и хронической усталости
- **Более качественные решения** при высокой нагрузке

Формат: 1 тренинг-день



Среда доверия: психологическая безопасность как основа эффективности

Тренинг о психологической безопасности как ключевом факторе командной эффективности. Участники получают практические инструменты создания среды, где можно честно говорить, признавать ошибки и предлагать идеи.

Открытая коммуникация

можно честно говорить о проблемах

Признание ошибок

ошибки воспринимаются как точки роста

Свобода идей

каждый может предложить решение без страха осуждения

Проблемы выявляются раньше

Команда говорит о трудностях до того, как они становятся кризисом

Идеи появляются чаще

Сотрудники предлагают улучшения, не боясь быть отвергнутыми

Качество решений растёт

Открытый обмен информацией повышает качество коллективных решений

Формат: 1 тренинг-день



Стратегическое мышление для менеджеров

Тренинг учит видеть картину целиком, работать с приоритетами и принимать решения с учётом долгосрочных последствий. Основан на инструментах стратегического анализа и реальных управленческих кейсах.

Содержание тренинга

- Инструменты стратегического анализа
- Работа с приоритетами в условиях ограниченных ресурсов
- Принятие решений с учётом долгосрочных последствий
- Реальные управленческие кейсы из индустрии

Результаты

- Менеджеры принимают более взвешенные решения
- Видят работу в контексте целей компании
- Снижается число тактических ошибок

Формат: **1 тренинг-день**



Принятие решений в условиях неопределённости

Тренинг даёт инструменты для принятия решений при нехватке времени и данных. Участники учатся работать с рисками, структурировать выбор и снижать влияние когнитивных искажений.

1

Работа с рисками

Оценка и приоритизация рисков при неполной информации

2

Структурирование выбора

Фреймворки для принятия решений под давлением времени

3

Когнитивные искажения

Распознавание и снижение влияния ловушек мышления

После тренинга

- Решения принимаются быстрее и взвешеннее
- Снижается количество ошибок под давлением
- Растёт уверенность в нестандартных ситуациях

Формат: 1 тренинг-день

Практические упражнения на реальных управленческих сценариях с высокой степенью неопределённости.



Роли, доверие и командная эффективность

Тренинг о том, как разные типы людей дополняют друг друга в команде и что мешает общей эффективности. Участники разбирают командные роли и механизмы выстраивания доверия через действия и договорённости.

Командные роли

Разные типы людей дополняют друг друга: генераторы идей, исполнители, координаторы, критики

Доверие через действия

Последовательность, выполнение обещаний, открытость

Договорённости

Явные правила взаимодействия, зоны ответственности

Рост взаимопонимания

Участники лучше понимают сильные стороны и ограничения друг друга

Снижение трений

Меньше внутренних конфликтов и недопонимания между членами команды

Команда как система

Команда начинает работать слаженно, используя сильные стороны каждого

Формат: 1 тренинг-день



Устойчивость команды и культура обратной связи

Тренинг о том, как команда сохраняет устойчивость в условиях давления и изменений. Акцент сделан на культуре обратной связи без иерархии и замалчивания проблем.

Ключевые темы

- Устойчивость команды под давлением и в кризис
- Культура обратной связи без иерархических барьеров
- Работа со скрытыми конфликтами и замалчиванием
- Скорость реакции на возникающие проблемы

Результаты

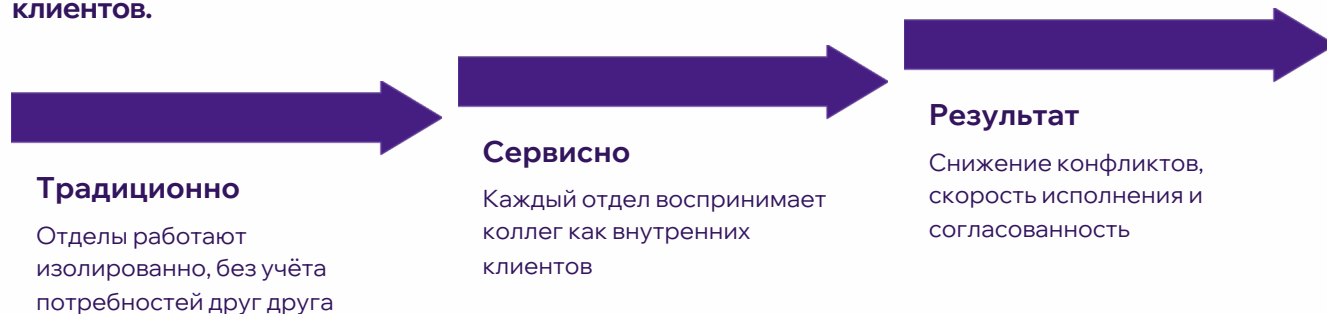
- Команда устойчивее в кризис
- Скрытые конфликты выходят на поверхность и решаются
- Скорость реакции на проблемы растёт

Формат: **1 тренинг-день**



Внутренний клиент: сервисное мышление внутри организации

Тренинг о сервисном мышлении внутри компании, где каждый отдел работает для другого. Участники учатся выстраивать горизонтальные договорённости и воспринимать коллег как клиентов.



Когда сотрудники начинают воспринимать коллег из других отделов как внутренних клиентов, качество межфункционального взаимодействия кардинально меняется.

Снижение конфликтов

Меньше внутренних трений между подразделениями

Скорость исполнения

Снижение задержек при передаче задач между отделами

Согласованность

Повышение согласованности работы всех подразделений

Формат: **1 тренинг-день**



Встречи, которые работают: от совещания к результату

Тренинг о продуктивных встречах, которые заканчиваются конкретным результатом. Участники осваивают форматы, технику ведения к результату и ретроспективу как инструмент развития команды.

Что осваивают участники

- Форматы продуктивных рабочих встреч
- Техника ведения группы к конкретному результату
- Ретроспектива как инструмент развития команды
- Завершение встречи чёткими договорённостями

Эффект

Короче

Встречи занимают меньше времени

Результативнее

Каждая встреча заканчивается конкретным итогом

Снижается время потерь на бесполезные совещания.

Формат: **1 тренинг-день**



Механики вовлечённой групповой работы

Тренинг о практических механиках вовлечения всех участников группы и структурированного поиска решений. Подходит для руководителей, фасилитаторов и организаторов командных сессий.



Вовлечение всех участников

Техники, которые активируют каждого члена группы, а не только самых активных



Структурированный поиск решений

Форматы групповой работы, которые приводят к конкретным и реализуемым идеям



Решения как свои

Команда воспринимает принятые решения как собственные и реализует их с высокой мотивацией

Групповые сессии дают реальный результат, идеи появляются от всех участников.

Формат: 1 тренинг-день



Управление командой и эффективностью в HoReCa

Тренинг охватывает полный цикл управленческих компетенций для F&B и HoReCa: лидерство, делегирование, управление сменой, адаптацию, финансы и продажи. Менеджер учится управлять через людей, цифры и стандарты.

01

Лидерство

вдохновение и направление команды

02

Делегирование

распределение задач и ответственности

03

Управление сменой

операционная эффективность

04

Адаптация

гибкость в изменениях

05

Финансы

P&L, контроль затрат

06

Продажи

рост выручки через команду

Результаты

- Рост продаж в подразделении
- Улучшение стандартов сервиса
- Снижение текучки персонала

Для кого

Менеджеры и руководители подразделений в сфере F&B и HoReCa, которые хотят управлять через людей, цифры и стандарты одновременно.

Формат: 1 тренинг-день



Безопасная среда в команде УК: говорить о проблемах вовремя

Тренинг о психологической безопасности в команде управляющей компании и её связи с качеством сервиса для резидентов. Учат поднимать проблемы до того, как они перерастут в конфликт.

Специфика для УК

В управляющих компаниях проблемы часто замалчиваются из-за страха перед руководством или нежелания создавать конфликт. Это приводит к системным сбоям в сервисе для резидентов.

- Психологическая безопасность в контексте УК
- Связь внутренней культуры и качества сервиса
- Инструменты раннего выявления проблем

Результаты тренинга

- Проблемы выявляются раньше
- Качество сервиса становится стабильнее
- Снижается риск системных сбоев

Формат: **1 тренинг-день**



От коллектива к команде: групповая динамика и корпоративная культура

Тренинг о том, как формировать настоящую команду на основе понимания групповой динамики, ролевого взаимодействия и корпоративной культуры. Включает практические инструменты для руководителя.

1

Коллектив

Люди работают рядом, но не вместе

2

Группа

Общие цели, но слабые связи и доверие

3

Команда

Единая идентичность, доверие и синергия

Единая идентичность

Формирование общей командной идентичности и ценностей

Снижение разобщённости

Уменьшение внутренней разобщённости и изолированности

Рост вовлечённости

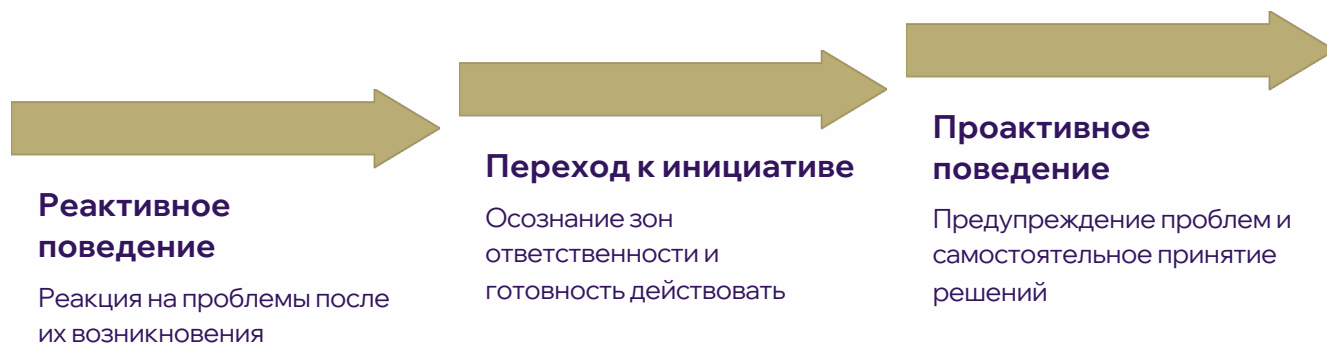
Сотрудники чувствуют себя частью чего-то большего

Формат: 1 тренинг-день



Ответственность за результат: проактивное поведение в команде

Тренинг о переходе от реактивного поведения к проактивному и о личной ответственности за процесс и результат. Участники получают инструменты повышения инициативности.



Переход от реактивного к проактивному поведению — один из ключевых факторов роста эффективности команды и снижения числа провалов между зонами ответственности.

Инструменты тренинга

- Диагностика реактивных паттернов поведения
- Техники повышения личной инициативности
- Работа с зонами ответственности

Результаты

- Снижение числа провалов между зонами ответственности
- Рост инициативности сотрудников
- Рост самостоятельности в принятии решений

Формат: 1 тренинг-день



Фасилитация встреч: инструменты для результативного совещания

Тренинг об инструментах и форматах эффективной рабочей встречи. Участники учатся вести группу к результату, удерживать фокус и завершать встречу конкретными договорённостями.

01

Подготовка встречи

Чёткая цель, правильные участники, нужные материалы

03

Работа с динамикой

Управление конфликтами, доминированием, пассивностью

02

Ведение группы

Удержание фокуса, вовлечение всех, управление временем

04

Завершение с результатом

Конкретные договорённости, ответственные, сроки

Рост результативности совещаний, экономия времени команды, чёткие договорённости после каждой встречи.

Формат: **1 тренинг-день**



Техники обратной связи

Тренинг о полном цикле обратной связи: как, когда и зачем её давать, как запрашивать и как реагировать без защитных реакций. Формат включает парные упражнения и практику.

Давать ОС

Как, когда и зачем давать обратную связь эффективно



Запрашивать ОС

Как инициировать получение обратной связи от коллег и руководства

Реагировать без защиты

Принимать обратную связь без защитных реакций и обесценивания

Формат

1 тренинг-день с парными упражнениями и живой практикой обратной связи

Результаты

- Рост культуры открытой коммуникации
- Снижение числа накопленных претензий
- Ускорение профессионального роста участников



Принцип чёрного ящика: как превращать ошибки в точки роста

Тренинг о системном разборе ошибок без поиска виноватых — по аналогии с анализом авиакатастроф. Помогает формировать культуру обучения на ошибках и системного улучшения.

О чём этот тренинг

Когда в авиации происходит катастрофа, никто не ищет виноватых — ищут причины. Именно этот принцип лежит в основе тренинга: системный анализ ошибок как инструмент роста, а не наказания.

Участники осваивают методологию разбора инцидентов, учатся выявлять корневые причины и выстраивать процессы, исключающие повторение сбоев.

Результаты

- Снижение повторяемости ошибок
- Рост психологической безопасности в команде
- Формирование обучающейся организации

Формат: **1 тренинг-день**



Командная игра на решения, ответственность и стратегию

Тренинг в игровом формате, развивающий навык выработки решений, принятия ответственности и выбора стратегии при ограниченных ресурсах. Позволяет увидеть реальные командные паттерны поведения.

Ответственность

Игровой формат обнажает реальные паттерны: кто берёт ответственность, кто уклоняется, как команда реагирует на риск.

Принятие решений

Участники тренируют навык быстрой и взвешенной выработки решений в условиях неопределённости и ограниченных ресурсов.

Стратегия

Участники учатся выбирать стратегию в зависимости от контекста, ресурсов и командного потенциала.

Результаты тренинга

- Осознание командных паттернов поведения •
- Рост готовности брать ответственность •
- Улучшение командного взаимодействия •

Формат: **1 тренинг-день**



Дискуссия как инструмент: от позиции оппонента к общему решению

Тренинг развивает навык ведения конструктивной дискуссии для понимания позиции оппонента и достижения общей договорённости. Участники практикуют различные форматы управляемых дискуссий.

Умение слышать оппонента — не слабость, а стратегический инструмент. Тренинг переводит дискуссию из режима противостояния в режим совместного поиска решений.

Форматы дискуссий

- Структурированные дебаты
- Переговорные симуляции
- Групповые фасилитации
- Управляемые конфликтные сценарии

Результаты

- Снижение числа тупиковых переговоров
- Рост качества коллективных решений
- Улучшение взаимопонимания в команде

Формат: **1 тренинг-день**



Убеждать без давления: как заявить и утвердить свою позицию

Тренинг о том, как уверенно и без агрессии отстаивать свою позицию. Участники осваивают техники аргументации, структуру убедительного высказывания и работу с возражениями.

1

Техники аргументации

Логические и эмоциональные инструменты убеждения. Как строить аргумент, чтобы он был услышан и принят.

2

Структура высказывания

Чёткая модель убедительного сообщения: позиция — обоснование — призыв. Практика на реальных рабочих ситуациях.

3

Работа с возражениями

Как реагировать на сопротивление без агрессии и капитуляции. Техники удержания позиции под давлением.

Сильная идея, которую не умеют донести, — это потерянная возможность. Тренинг даёт инструменты, чтобы ваши идеи были услышаны.

Результаты

- Рост уверенности в переговорах
- Снижение числа ситуаций, когда сильная идея не была услышана

Формат: 1 тренинг-день





БЛОК 5 · НАСТАВНИЧЕСТВО, ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Школа наставника: полный цикл сопровождения сотрудника

Программа системной подготовки наставников: от первого контакта со стажёром до оценки результата и плана развития. Включает 4 очных модуля, домашние задания и защиту реальных элементов программы обучения.



Результаты программы

- Формирование института наставничества внутри компании
- Единый стандарт сопровождения новых сотрудников
- Снижение текучки в первые 3 месяца работы

Формат: **4 тренинг-дня**
Очные модули + домашние задания + защита проекта



БЛОК 5 · НАСТАВНИЧЕСТВО, ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Обучение как часть работы: наставничество и передача опыта

Тренинг о передаче стандартов внутри команды и удержании качества сервиса после обучения. Участники осваивают мини-тренинги, чек-листы и инструменты индивидуального развития сотрудников.

Ключевые инструменты

Мини-тренинги на рабочем месте

Чек-листы контроля качества

Инструменты индивидуального развития

Передача стандартов внутри команды

Зачем это важно

Ротация персонала и найм новых сотрудников — постоянная реальность бизнеса. Этот тренинг даёт команде инструменты, которые позволяют сохранять уровень сервиса независимо от кадровых изменений.

Уровень сервиса остаётся стабильным даже при ротации персонала и найме новых сотрудников.

Формат: **1 тренинг-день**





БЛОК 5 · НАСТАВНИЧЕСТВО, ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА



Навыки самопрезентации

Тренинг об анализе собственной профессиональной идентичности и формировании текста самопрезентации под разные контексты. Участники создают несколько версий самопрезентации и получают групповую обратную связь.



Профессиональная идентичность

Анализ собственных сильных сторон, ценностей и уникального профессионального опыта. Основа для любой убедительной самопрезентации.



Несколько версий текста

Участники создают варианты самопрезентации под разные контексты: переговоры, собеседования, работа с клиентами. Каждая версия — точная и убедительная.



Групповая обратная связь

Каждый участник получает развёрнутую обратную связь от группы и тренера. Это позволяет отточить формулировки и повысить уверенность в подаче.

Первое впечатление формируется за секунды. Тренинг даёт инструменты, чтобы это впечатление работало на вас — в любом контексте.

Результат

Уверенная самопрезентация на переговорах, собеседованиях и при работе с клиентами.

Формат: 1 тренинг-день