

№ 61390/IBA от 21.12.2024

**Коммерческое предложение  
по обучению  
для компании «»**

**По теме:**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОФИЦИАНТ  
ИЛИ ОСНОВЫ СЕРВИСА»**

**От International Business Academy**

**2024**

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании  
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации  
и проведению семинара**

**Наши конкурентные преимущества:**

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

**УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:**

---

**Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)**

**Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:  
"Профессиональный официант или основы сервиса".

**Стоимость обучения:** 215700 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).  
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 237270 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

**Даты проведения:**

Алматы:

16-17 января 2025

3-4 июля 2025

5-6 февраля 2026

11-12 июня 2026

1-2 марта 2027

17-18 августа 2027

20-21 октября 2027

27-28 декабря 2027

Онлайн:

22-23 апреля 2025

27-28 октября 2025

2-3 марта 2026

11-12 мая 2026

19-20 августа 2027

29-30 сентября 2027

24-25 ноября 2027

\* даты требуют дополнительного согласования

**Продолжительность:** 16 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

**В стоимость обучения входит:** обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

---

Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)



1 день

## **1. Официант — лицо ресторана**

- Требования, предъявляемые к официанту: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.
- Внешний вид и гигиенические требования
- Личная подготовка к работе (форма, набор официанта и т.д.)
- Атмосферность или как сделать Гостя постоянным

## **Оборудование для организации обслуживания гостей**

- Столовая посуда: фарфоровая и железная
- Столовые приборы: сервировка и подача блюд
- Меню: разновидности и предназначение

## **Стандарты сервиса и обслуживание**

- Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки
- Размещение и замена на столе пепельницы, менажницы
- Подача приборов
- Правило «открытой руки». Подача блюда/напитка Гостю по этикету
- Работа с подносом
- Техника налива напитков
- Французский, английский, русский сервис
- Последовательность подачи блюд
- Правила подачи напитков

2 день

## **Техника активных и эффективных продаж**

- Значимость знания меню в ресторане
- Как правильно представиться и предложить действующие в ресторане акции Гостю. Правила «24 секунд»
- Значимость первого контакта и определения портрета Гостя
- Принцип «Ёлочки»
- Правильно заданные вопросы, как метод формирования заказа Гостя наилучшим образом
- Обсуждение всех тонкостей меню, способ, время приготовления и подачи блюд.  
Расшифровка ингредиентов
- Кивок Саливана
- Глаголы «побудительного» наклонения
- «Вопрос как ответ»
- Мотивация совершения выбора или покупки

## **Стандарты обслуживания и безопасность питания**

- Стандарты сервиса согласно концепту
- Санитарные правила для официантов