

*Otteita vetäjän ohjeista***ENNAKKOTEHTÄVÄT / JAKSO A**

Tarkista että

- aikataulut on sovittu ja koulutustila on varattu
- osallistujat ovat saaneet kutsun ajoissa
- sinulla on nimilista, jonka avulla sijoitat heidät mahdollisimman sekaisin, jotta tutustuvat toisiinsa ja luodaan yhtenäinen me-henki)
- osallistujat on listassa merkitty asiakkuusryhmiin (dian 12 ryhmätyötä varten)

Kokoustila

- pöydät ovat U-muodossa, tuolit U:n ympärillä
- on tykki ja fläppitaulu
- sinulla on tietokone ja powerpoint -esitys (jos tietokone on paikalla, esitys muistitikulla)
- osallistujille muistiinpanovälineet: A-jakson koulutusmateriaalit, paperia ja kynät

VALMISTAUTUMINEN

Käy huolella läpi kaikki diat ja nämä ohjeet. Sovella ne itsellesi, jotta tunnet ne omaksesi. Jokaisen vetäjän pitää esiintyä omalla persoonallaan, jotta hän on rento ja uskottava. Tee omat muistiinpanosi tyhjiin lokeroihin. Opettele powerpointin käyttö.

Esityksessä on kohtia, joihin sinun tulee miettiä etukäteen omakohtaisia esimerkkejä. Kerrot niitä tarvittaessa. Diojen 6, 10 ja 13 kohdalla hanki etukäteen tietoa / ohjeita yrityksestäsi. Perehdy ja keskustele esimiehesi kanssa mitkä kohdat ovat tärkeimpiä.

Esitys on suunniteltu siten, että vaikka Sinulla olisi välillä ”pallo hukassa”, etenee koulutus suunnitelmallisesti, kun toimit näiden ohjeiden mukaan. Luota menetelmään!

Harjoitus tekee mestarin, joten aseta tavoite oikealle korkeudelle kykyihisi ja kokemukseesi nähden. Liian suuret odotukset synnyttävät jännitystä ja heikentävät laatua.

Ohjelma on suunniteltu myös siten, että kun olet antanut pienryhmille tehtäviä, on sinulla aikaa valmistautua seuraavaan osaan.

Noin tunnin välein pidät taukoja, jolloin voit itsekin rentoutua ja keskittyä seuraavaan osaan. Onnea ja menestystä.

DIA 1

Pane kuva valkokankaalle ja anna sen olla siellä, kun ihmiset saapuvat.

- Ota kaikkiin katsekontakti.
- Toivota tervetulleeksi.
- Esittele itsesi lyhyesti ja iloisesti.

Mitä kerrot itsestäsi

DIA 2: NAAPURIN ESITTELEMINEN

- Tämä harjoitus luo rentoa tunnelmaa ja osallistujien aktiivisuus kasvaa.
- Anna ohjeet myös suullisesti. Kohta 3 on tärkein, koska osallistujat joutuvat arvioimaan itseään eli ”katsomaan peiliin”.
- Tee mallisuoritus toisen vetäjän tai jonkun osallistujan kanssa.
- Kulje ryhmän keskellä ja tarkista, että kaikki ovat ymmärtäneet ohjeet.

DIA 3: TOTUUDEN HETKI**TOTUUDEN HETKI**

- Pyydä ryhmältä vastausta / arvausta ensimmäiseen kysymykseen.
- Kun olet esittänyt teorian, kerro yksi omakohtainen esimerkki (malliesitys).
- Jaa osallistujat 3-4 hengen pienryhmiin ja sano, että he työskentelevät tänään yhdessä. Käytä koko päivän näitä samoja ryhmiä (paitsi katseharjoituksessa ja dian 13 ryhmätyössä). Ryhmäkeskustelut tehdään paikan päällä (ei siirrytä minnekään, koska se kuluttaa aikaa).
- Anna pienryhmille tehtävä (punaisella) ja aikaa 5-6 min.

- Kysy jokaiselta pienryhmältä heidän esimerkkejään ja kytke ne teoriaan.
- Kiinnitä erityistä huomiota kokemusten laatuun ja pitkäaikaisuuteen (toiset muistavat hyvät kokemukset kymmenien vuosien takaa).
- Sano: ”Näin suuri merkitys teidän käyttäytymisellänne on joka päivä, joka hetki!”

Omat esimerkit

DIA 9: ASIAKASKOKEMUS

- Esitä dia ja korosta, että koko tapahtuma alkaa meistä.
- Totuuden hetki alkaa ensimmäisestä sekunnista, jolloin kohtaamme asiakkaan ja päättyy siihen, kun hän lähtee pois.
- Pyydä ryhmiä hetken miettimään, mitä ”totuuden hetki” voisi tarkoittaa salin ja keittiön yhteistyössä (mieti itse ennakkoon esimerkkejä).

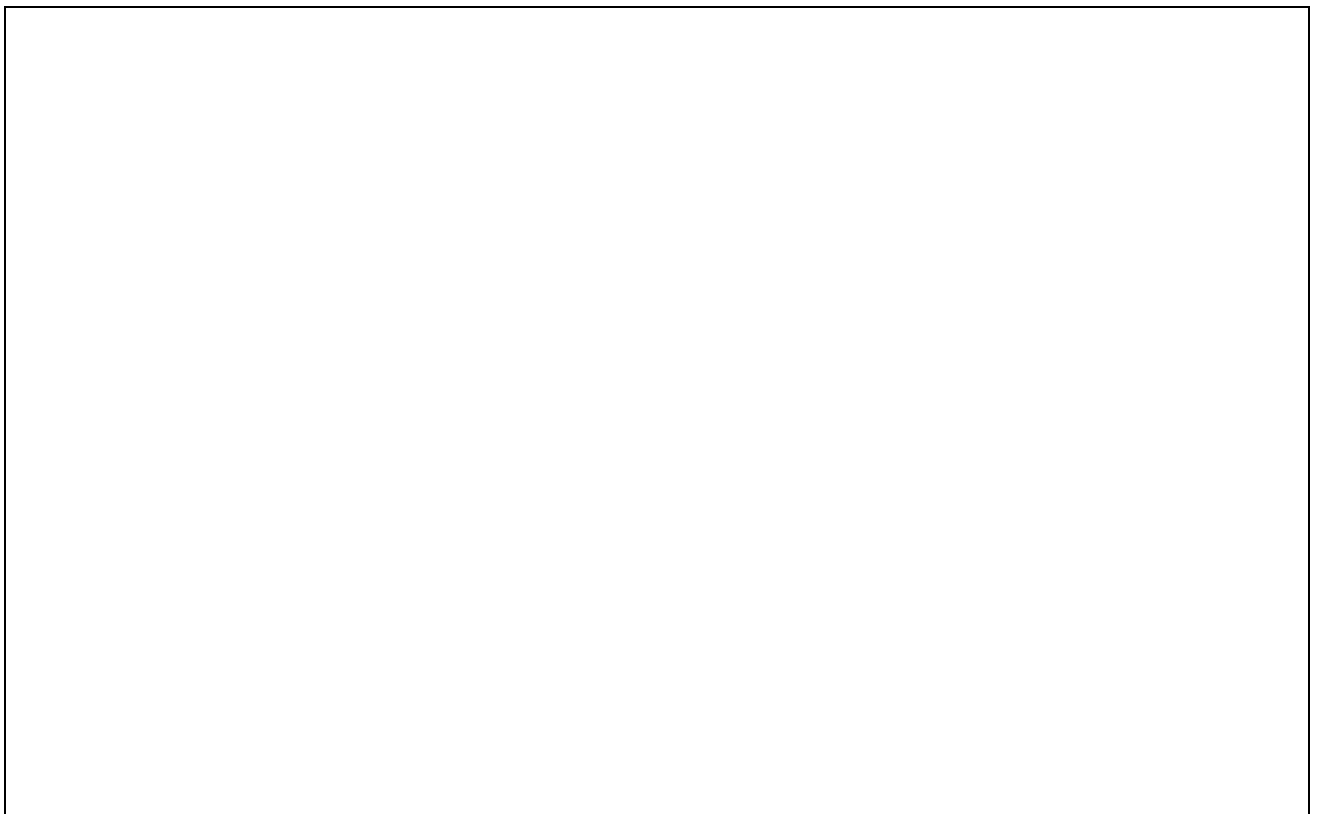
*Otteita vetäjän ohjeista***JAKSO B****DIAT 6 ja 7: KÄYTÄNNÖN HARJOITUKSET / AIHEALUEET**

Tämä on koulutuksesi haasteellisin osa ja edellyttää huolellista ennakkovalmistautumista. Monet pelkäävät esiintymistä ja suostuttelemisen vaatii taitoja.

- Kerro heti, että vaikka harjoittelemme todellisia tilanteita, ovat nämä kuitenkin keinotekoisia. Siksi tavoitteena ei ole loistosuorituksia.
- **Me opimme kaikista tilanteista**, joten on hyvä, että harjoitukset välillä epäonnistuvat. Niinhän käy todellisuudessakin.

Harjoituksen ohjeet ovat diassa 6, jotta kaikki näkevät ne.

- Käy ne läpi kohta kohdalta.
- Piirrä fläppitaululle tilanne (kaksi tikku-ukkoa vastakkain vaikka kassalle).
- **Tarkista että kaikki ovat ymmärtäneet ohjeet.** Jos osallistujat pelkäävät esiintymistä, ovat he kipsissä, jolloin yksinkertaistenkin ohjeiden ymmärtäminen on vaikeaa.
- Ole jämäkkä ja suora. Ryhmä yrittää ehkä kieltäytyä harjoituksista. Jos suostut keskustelemaan asiasta, saatat hävitä ”joukkovoimalle”. Puhu ja käyttäydy kuin harjoitusten tekeminen olisi itsestään selvää. Vie asiaa eteenpäin ja anna tehtäviä.
- Muista kiittää ja kannustaa. Jos joku epäonnistuu, kiitä siitäkin. Hänhän antoi hyvän esimerkin mitä voi tapahtua käytännössä.
- Jos joku menee kipsiin, keskeytä harjoitus. Jos tilanne jatkuu liian kauan, joutuu ko. henkilö naurunalaiseksi. Niin ei saa tapahtua. Sinä et ainakaan saa tehdä osallistujia naurunalaiseksi. Keskustelkaa hetki, mitä tapahtui ja pyydä seuraavaa tulemaan tilanteeseen. Jos ilmapiiri jäykistyi niin ettei kukaan tule, tee harjoitus itse – tai mene eteenpäin.



DIA 17: HARJOITUKSIA

- Sitten on vielä viimeinen harjoitus, jos on aikaa. Näytä tehtävä.
- Korosta että niiden tulee olla yhtä helppoja kuin edelliset.
- Kuuntele esityksiä tarkkaan ja arvioi onnistumiset. Ei ole niin väliä sanovatko he sanat ihan oikein. Joskus viesti on syyttävä sanallisesti, mutta tunne on ystävällinen. Hyväksy myös ne.
- **Totea lopuksi, että kun luottamus on kunnossa ja ilmapiiri hyvä, ei ole niin väliä miten asiat sanotaan. Työkaverit jotka arvostavat toisiaan osaavat ottaa palautetta vastaan monella tavalla.**

Sitten kehumiskierros (LOPPUTEHTÄVÄ).

HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET

- Pyydä jokaista kirjaamaan itselleen muistiin joitain ajatuksia, miten he voivat parantaa yhteistyökykyään ja asiakaspalvelutaitoaan tämän toisen jakson perusteella. Heillä on itsellään tämä tehtävä paperilla.
- Kerro että niitä seurataan ravintoloiden omissa palavereissa.
- Toimita viesti johdolle, että tällainen seuranta tehdään.

Lopuksi kiitä ryhmää aktiivisuudesta ja muustakin. Muistuta, että tämä oli koulutustilaisuus. Siksi kaiken ei edes tarvinnut mennä täydellisesti. Me olimme täällä oppimassa.