

PRODEJ JAKO DIVADELNÍ UMĚNÍ

Jak hostům vykouzlit skvělý večer a baru parádní tržbu (a nezešítet u toho)

Proč tu dnes vlastně jsme? Nikdo z nás nechce být otravný teleshoppingový prodejce hrnců. Cílem divadelního baru není z hostů „vyždímat“ poslední korunu, ale nabídnout jim **kompletní zážitek**. Host si přišel užít večer, zapomenout na starosti a my jsme ti, kdo mu ten večer buď podtrhnou, nebo zkaží.

Zlaté pravidlo divadelního baru: Aktivní prodej na hůře obsazeném představení zachraňuje tržby. Na vyprodaném představení zase blesková rychlost a odhad situace zachraňují lidské životy ve frontě!

1. ANATOMIE ÚSPĚŠNÉHO PRODEJE

Abychom mohli sebevědomě nabízet, musíme dokonale znát náš repertoár (sortiment). Bez toho jsme jako herci, kteří zapomněli text.

UPSELLING

„Když chce víc, dej mu ještě lepší“

Host si vybere produkt a vy mu nabídnete jeho **větší, prémiovější nebo výhodnější variantu**.

Příklad: Skupinka chce 4x skleničku vína.

Vy: „V tomto případě Vám rovnou rád nabídnu celou láhev, vyjde to výhodněji a nemusíte pak znovu čekat ve frontě!“

Příklad 2: Host váhá u celé lahve.

Vy: Nabídněte rozlévanou variantu jako bezpečný odrazový můstek.

CROSS-SELLING

„Dokonalé partnerství chutí“

Host si vybere produkt a vy k němu logicky **přihodíte doplňkový sortiment**, který jeho zážitek zdvojnásobí.

Příklad: „K tomuto vínu skvěle ladí naše čerstvé mandle nebo chlebiček, dáte si?“

Příklad 2: „Můžu Vám k tomu rovnou nabídnout i vodu? Do sálu ji máme v plastu, takže si ji můžete vzít s sebou.“

2. TAHÁK RYCHLÝCH KOMBINACÍ DO PRAXE

CO SI HOST OBJEDNÁ	CO Z RUKÁVU VYTÁHNE BARMAN (RYCHLÁ NABÍDKA)	PROČ TO DĚLÁME?
Víno / Sekt	Větší sklenička / celá láhev pro skupinu + voda automaticky .	

CO SI HOST OBJEDNÁ	CO Z RUKÁVU VYTÁHNE BARMAN (RYCHLÁ NABÍDKA)	PROČ TO DĚLÁME?
		Víno vysušuje, voda je jistota tržby a spokojeného krku v sále.
Káva	„Dáte si k tomu chlebiček nebo sladký dezert? A espresso/vodu automaticky?“	Káva bez něčeho malého k zakousnutí je jen poloviční radost.
Pivo	„Můžu k pivu přihodit tyčinky nebo chlebiček?“	Chmel si žádá sůl a tuk. Klasika, která funguje generace.
Dětská představení	Široká nabídka balených sladkostí, krabičkové džusy, rozlévané juice.	Rodiče pod tlakem žadonicích dětí koupí cokoliv, jen aby měli klid. Budíček!
BEZ PŘESTÁVKY! Pre-show	„Představení je dnes bez přestávky. Doporučuji vzít si vodu do sálu v plastu.“	Hosté to často neví. Zachráníte jim večer před suchem v ústech a zakašláním.
První kontakt u baru	„Dobrý večer, nabídnu na úvod skleničku Prosecca / rozlévaného vína?“	Využíváme toho, co máme předlité . Urychluje to frontu a tvoří okamžitý prodej.

Profesionální trik pro předobjednávky (Rezervace na přestávku):

„Můžeme Vám připravit Váš drink a občerstvení přímo na přestávku na stůl. Vyhnete se frontě a budete se cítit jako VIP host.“ (Ideální uvolnění tlaku na bar během 15minutové pauzy).

3. PSYCHOLOGIE TĚLA ANEB NEBUŤ JAKO LEKLÁ RYBA

Ono je jedno, co říkáte, když u toho vypadáte, že vás ta práce bolí. Tady jsou základní divadelní pravidla za barem:

- **První dojem vyhrává:** Okamžitý oční kontakt a úsměv. Host musí mít pocit, že jste tam pro něj, ne že ho otravuje od dýchání.
- **Konkrétnost místo vágnosti:** Zapomeňte na větu „Chcete ještě něco?“. Odpověď je vždycky „Ne“. Říkejte: „Dáte si k tomu vínu slané mandle, nebo raději chlebiček?“ – dáváte vybrat mezi dvěma vašimi zisky.

- **Doporučující jazyk:** Lidé milují doporučení. Používejte: „*Naši hosté si k tomu nejraději berou...*“, „*Dnes máme fantastické čerstvé...*“, „*Doporučil bych Vám...*“.
- **Body Language (Řeč těla):** Stůjte čelem k hostovi. Žádné opírání se o bar jako na zastávce autobusu. Žádné otáčení se zády, pokud to není nutné. A **mobilní telefon**? Ten v barovém vesmíru během směny prostě neexistuje.

4. GALERIE POSTAV ANEB KOHO MÁTE PŘED SEBOU

A. Ideální divák (Miláček baru): Zná nabídku, ví, co chce, sám si řekne o rezervaci.

Jak na něj: Rychle odbavit, nabídku jen elegantně dotáhnout („Vodu k tomu máte, chlebiček také, tak snad jen popřát krásné představení“).

B. Přemýšleč / Zdržovač (Brzda fronty): Stojí minutu u baru, kouká na menu a za ním je 20 lidí.

Jak na něj: Pomozte mu bleskovou, údernou nabídkou („Dáte si naše skvělé bílé, nebo raději bublinky?“). Pokud dál hluboce medituje, slušně ho odstavte: „*Nechám Vás v klidu vybrat a mezitím obsloužím pána za Vámi, ano?*“ Žádné dlouhé debaty, čas letí!

C. Zmatený turista (Ztracen v překladu): Nerozumí systému, mluví napůl rukama nohama.

Jak na něj: Komunikace je klíč. Ukazujte, mluvejte jasně, usmívejte se. Rychle najít společnou řeč a nabídnout to nejuniverzálnější (Prosecco / Pilsner / Water), aby se fronta hýbala.

5. DIVADELNÍ TRENAŽÉR (SCÉNKY A CVIČENÍ)

Zkuste si ve dvojicích za barem tyto situace na nečisto. Jeden je protivný/spěchající host, druhý je hvězdný barman.

Situace 1: Host chce „Champagne“

Past: Host většinou myslí jakýkoliv sekt nebo Prosecco. Pokud si ale opravdu žádá pravé Champagne, musíte bleskově vědět, zda ho máme, kolik stojí a umět mu ho s grácií prezentovat. Žádné tápání!

Situace 2: Kávoový rituál o přestávce

Cíl: Přestávka trvá 15 minut. Host chce espresso. Vy automaticky nabízíte chlebiček/balenou sladkost a sklenici vody. Espresso se snažíme nabízet jako výchozí volbu pro rychlost.

Situace 3: Stopka zdržování

Cíl: Natrénovat si větu: „*Zatím si promyslete, já dám vedle pánovi pivo a hned jsem u Vás.*“ – bez toho, aby se host urazil.

ZLATÉ MOUDRO NA ZÁVĚR

- **Nebojte se nabídnout.** Nejhorší, co se může stát, je, že host řekne „ne“. Nikdo vám hlavu neutrhne.

- **Odhadněte frontu.** Když je u baru klid, povídejte si, doporučujte lahve. Když hoří fronta, buďte jako stroje – předlité Prosecco do ruky, rychlá otázka na vodu a další!
- **Každý host je příležitost.** Lidé si přišli večer užít a utratit peníze. Pomozte jim ty peníze utratit za skvělý servis.