****

**ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССОВ, СЕМИНАРОВ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ   
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТРАСЛИ НА ВЫСТАВКЕ HoReCa. RetailTech**

**21 – 23 марта 2017 г.  
г. Минск, пр. Победителей, 20/2, Футбольный манеж**

*Информация по состоянию на 20 марта 2017 г. В программе возможны изменения и дополнения.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **21 марта 2017 г., вторник** |
| **10.30 - 12.30** | **Мастер-класс «Живые стандарты ресторана. Раздел «Продажи»** проводит ***Оксана Рапацевич,*** управляющий партнер и тренер-консультант ГК «Pro Retail»  **Мастер-класс «По следам международного чайного чемпионата в Беларуси. Что показал «Тайный покупатель, NPS на службе ресторанов, что делать с результатами»** проводят ***Оксана Рапацевич,*** управляющий партнер и тренер-консультант ГК «Pro Retail» и ***Валентина Касинская,*** руководитель направления AuditService ГК «Pro Retail»  *Организатор: Группа компаний «Pro Retail»*  *Место проведения: конференц-зал № 1* |
| **11.00 – 13.00** | **Профессиональная экскурсия по отелю DoubleTree by Hilton Minsk.**  Приветствие генерального менеджера DoubleTree by Hilton Minsk Светланы Буровой. Экскурсию ведет Вера Козлова, Sales Administrator  Количество экскурсантов: 2 группы по 15 чел.  Место сбора: фойе первого этажа отеля в 10.45ч.  *Организатор: Школа гостеприимства Маргариты Денисовой*  *Место проведения: пр. Победителей, 9* |
| **13.30 – 15.00** | **Презентация Республиканского общественного объединения консьержей  «Котерия».**  Члены РОО «Котерия» - консьержи ведущих отелей г.Минска (Crowne Plaza, Президент-отель, Minsk Marriott Hotel, DoubleTree by Hilton Minsk) проведут презентацию  общественного объединения, расскажут о планах и перспективах развития и сотрудничества.  *Приглашаем профессионалов индустрии гостеприимства, заинтересованных в поддержании имиджа Республики Беларусь, как гостеприимной страны, повышения качества  оказываемых услуг и уровня гостеприимства, узнаваемости страны на международной арене, потенциальных партнеров организации.*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |
| **16.00 – 17.30**  **17.30 – 18.30** | **Семинар «Чайна Френдли»** **(China Friendly).** **Адаптация сервиса для приема китайских туристов в Беларуси.**  **Панельная дискуссия.**  Модератор: ***Маргарита Денисова***, эксперт по сервису и гостеприимству.  Видеоприветствие - **Анна Сибиркина,** руководитель программы China Friendly, лауреат премии Правительства Российской Федерации 2016 г.  **Особенности Китая удивляют и восхищают…**  Темы:  1. Характеристика культуры Китая. Вопросы и ответы  2. Особенности культуры населения Китая.  3. Вопрос понимания портрета своего гостя (туристов) из КНР  4. Первый опыт адаптации гостиницы 4\*к приему китайских туристов в Беларуси  5. Особенности формирования турпродукта для китайских туристов  6. Программа Чайна Френдли. Три этапа: Обучение. Адаптация согласно критериям. Сертификация.  Спикеры:  ***Никита Монич,*** научный сотрудник Национального художественного музея музея, востоковед;  ***Мария Аксючиц****,* *сотрудник турагентства, китаевед;*  ***Сергей Прохоров,*** президент белорусско-китайского клуба «Цан Цзе» и Emi Ufo, эксперт, преподаватель китайского языка;  **И Сюеинь Уфо,** филолог из КНР;  ***Виктор Иванович Костюкевич***, гендиректор компании «Комфорт Чайна тревел»;  ***Михаил Десятников,*** руководитель группы эквайринга ОАО «Белгазпромбанк»: эквайринговые услуги банка, условия заключения договора и другие вопросы, касающиеся приема карточек платежной системы China UnionPay.  ***Толомушова Назгуль Муратбековна***, директор РУП «ОТЕЛЬ «МИНСК»;  ***Ирина Гордиенко***, начальник отдела маркетинга Национального агентства по туризму,  ***Анна Муха,*** начальник отдела маркетинга Департамент по туризму,  ***Маргарита Денисова***, эксперт по сервису и гостеприимству.  Приглашены:  ***Надежда Суслова***, журналист, газета «Туризм и отдых»,  ***Наталья Ананчик,*** Гостиница «Пекин-Минск»  *Организатор: Школа гостеприимства Маргариты Денисовой*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |
| **16.30 – 17.30** | **Семинар «Эффективные инструменты маркетинга в вашей кофейне».**  В рамках семинара состоится презентация Международной ассоциации спешиалти кофе в Беларуси ([SCA Belarus](https://www.facebook.com/groups/1649738778602005/requests/))  и  будут обсуждаться следующие вопросы:  1. Эффективные инструменты маркетинга в вашей кофейне.  2. Кому довериться: известному мировому кофейному бренду или местному производителю кофе?  3. Кофе на вынос как драйвер роста продаж.  Спикеры встречи:  **Марина Воскресенская** - национальный координатор SCA Belarus, основатель Coffee Fest Belarus, стратегический менеджер в кофейной индустрии, профессионал с 24-летним стажем работы с кофе.  **Оксана Пенкрат** -  директор по маркетингу группы компаний «Караван», опыт создания и проведения бизнесс-тренингов по продукту, брендингу, трейд-маркетингу, управлению продажам, продвижению и мерчандайзингу.  **22 и 23 марта в 14.00 будут организованы экскурсионные туры на обжарочное производство кофе Barista Pro.**  Записаться на экскурсионный тур на обжарочное производство кофе "Barista Pro" можно по ссылке  <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfFo7qkce6jepSqGZKFSDdkamOeqXqzHC2bvrIEO80IB-g5ug/viewform?usp=sf_link>. Количество мест ограничено.  *Организатор:* [Coffee Fest Belrus](http://coffeefest.by/) *при поддержке выставочной компании «Экспофорум»*  *Партнер семинара кофе "[Barista Pro](http://coffeeservice.by/katalog-tovarov/kofe/barista-pro.html" \t "_blank)" (ООО "Кофе Сервис").*  *Место проведения: конференц-зал № 1* |
|  | **22 марта 2017 г., среда** |
| **11.30 – 13.30** | **Семинар «Вкусная еда за тысячей бумаг: как совместить ресторан и закон?»**  Спикеры: основатели компании Launch Time ***Илья Абрамчук,*** технолог общественного питания, эксперт в области санитарных норм и правил и ***Екатерина Черепович***, эксперт-аудитор, разработчик системы менеджмента качества HACCP в общественном питании.  Как совместить ресторанный бизнес и закон. Необходимая документация для успешного функционирования любого заведения общественного питания. Наши эксперты расскажут вам о том, как не только сделать свое предприятие законным, но и сохранить деньги на многочисленных штрафах.  *Организатор: компания Launch Time при поддержке выставочной компании «Экспофорум»*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |
| **14.00 – 15.00** | **Семинар «Психология Клиента и как на ней заработать».**  Приглашаются собственники, управляющие, директора в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.  В программе:   * Оценка работы персонала HoReCa – залог привлечения и удержания клиентов. * Контроль за сервисом как способ построения клиентоориентированного бизнеса и возможность увеличить продажи. * Guest Track как способ получить свежий клиентский опыт, основываясь на обратной связи от клиентов в режиме реального времени. * Стандарты обслуживания – шаблон для персонала? * Психология клиента и как с ней бороться. * Кто кем управляет или Зачем вам NPS?   Спикеры: ***Ковтун Александра***, директор по развитию в Республике Беларусь;  ***Шурина Ирина***, бизнес-консультант по системной постановке сервиса, партнер в Республике Беларусь.  *Организатор: компания 4Service*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |
| **16.00 – 16.30**  **16.30 – 18.30** | **Приветствие Леонида Гелибтермана** – Президент Международного Эногастрономического Центра, Президент Ассоциации хранителей гастрономического наследия и туризма «Очаг», организатор многих ценных международных мероприятий для ресторанного бизнеса и туризма России**.**  **«Управление рестораном».**  Презентация учебного курса для управляющих и владельцев ресторанов Школы гостеприимства Маргариты Денисовой.  Программа:  **Мастер-класс «Тенденции ресторанного маркетинга в 2017 г.»**  Спикер - ***Артем Ремённый,*** менеджер по ресторанному маркетингу (ресторан-пивоварня DРУЗЬЯ, Craft House, кафе ГАРАЖ и другие), 10-летний опыт управления маркетингом в средних и крупных компаниях.  **Мастер-класс «Управление рестораном».**  Спикер **- *Роман Бодров,*** проектный менеджер в ресторанном бизнесе, ресторанный консалтер, бизнес-тренер управлению и развитию в сфере HoReCa, опыт более 20 лет.  Воспитанник ресторанной Компании РосИнтер  Прошел школу от официанта и бармена до менеджера и управляющего ресторанами в Москве.  Наиболее успешные проекты: Клуб ИZЮМ и ресторана TGI Fridays, UPTEKA,  Крафт Хаус, «Друзья», Минске и «Гарри Портер», Гомель  *Организатор: Школа гостеприимства Маргариты Денисовой*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |
|  | **23 марта 2017 г., четверг** |
| **11.00 – 12.00** | **Мастер-класс по подаче чая в ресторане и кафе.**  Программа:  1. Китайский чай. Почему гостям он может быть интересен?  2. Способы подачи чая в ресторане. Шоу или медитация?  3. Подача чая в барах и кафе. Чай с собой, чайные коктейли.  4. Чай в пакетиках. Почему важно качество?  5. Перспективы и будущее чайной культуры в объектах HoReCa.  Спикеры:  ***Симонов Андрей Леонидович,*** руководитель проекта Чайная Почта,  ***Бурнашев Глеб Ильдарович*,** специалист отдела HoReCa.  Для кого наш мастер-класс?  Если у вас есть небольшое кафе, где вы бы хотели подавать пуэр или любой другой китайский чай, а так же вам интересно на этом зарабатывать - приходите на мастер класс Чайной Почты.  Если у вас есть ресторан, либо вы ищите новые идеи и фишки для оживления интереса к вашему месту - китайский чай и его эффектная подача смогут стать таковыми.  *Организатор: Частное предприятие «РубиВейв», проект Чайная Почта - Китайский чай в Беларуси*  *Место проведения: конференц-зал № 2* |

**Партнеры деловой программы:**

****