****

**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 AdministratorКоличество 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 ответы2. Особенности культуры населения Китая.3. Вопрос понимания портрета своего гостя (туристов) из КНР4. Первый опыт адаптации гостиницы 4\*к приему китайских туристов в Беларуси5. Особенности формирования турпродукта для китайских туристов6. 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%22%20%5Ct%20%22_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 РосИнтерПрошел 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:**

****