



ПРОДАЖИ • ОБСЛУЖИВАНИЕ • ДОПРОДАЖИ

СКРИПТЫ ПРОДАЖ ДЛЯ БАРИСТА

Как увеличить средний чек, предлагать дополнительные позиции и работать с возражениями

Продажи в кофе-пойнте - это не просто прием заказа. Это умение предложить клиенту больше: дополнительный сироп, альтернативное молоко, снэк или круассан, участие в программе лояльности. Данный документ содержит готовые скрипты для бариста, помогающие увеличить средний чек и повысить лояльность клиентов.

 **Ключевой принцип:** Продажа - это помощь клиенту получить больше удовольствия от посещения. Не навязывайте, а предлагайте выгодные и удобные варианты.

1. СКРИПТ ПРИВЕТСТВИЯ И ПЕРВОГО КОНТАКТА

Бариста: "Добрый день! Добро пожаловать в [название кофейни]! Что для вас сегодня: классический капучино или попробуете что-то новенькое?"

Клиент: "Я хотел бы капучино".

Бариста: "Отлично! Капучино у нас - 250 ₽. Какой размер вам предпочтительнее? 250 мл или 350 мл? И с каким молоком: обычное, овсяное или миндальное?"

(После ответа клиента - предлагаем доп. услуги, см. раздел 2.)

2. СКРИПТЫ ДОПРОДАЖ (UPSELL) ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

2.1. Предложение сиропов

Бариста (после выбора напитка): "Хотите добавить сироп для разнообразия? У нас есть ваниль, карамель, лесной орех, шоколад. Это всего +30 ₽ к заказу. Попробуем?"

2.2. Предложение альтернативного молока

Бариста (если клиент не выбрал молоко): "Мы используем качественное молоко 3,2%. Но если вы предпочитаете растительное - у нас есть овсяное и миндальное. Они добавляют интересный вкус и подходят для тех, кто не пьет коровье молоко. Хотите попробовать?"

2.3. Предложение снека

Бариста (после оформления заказа на напиток): "К вашему кофе мы рекомендуем круассан с шоколадом или сэндвич с курицей. Они отлично сочетаются. Возьмете один?"

2.4. Предложение напитка большего объема

Бариста (когда клиент выбирает маленький объем): "У нас также есть формат 350 мл - он всего на 40 ₽ дороже, но на 100 мл больше. Вам удобнее будет взять больший?"

3. СКРИПТЫ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Возражение	Ответ бариста
"Дорого, пойду поищу дешевле"	"Понимаю, цена важна. Но мы используем качественное зерно свежей обжарки, профессиональное оборудование и готовим с любовью. Для постоянных клиентов у нас есть программа лояльности - каждая 6-я чашка в подарок. Хотите оформить карту?"

Возражение	Ответ бариста
"Я просто хочу кофе, без добавок"	"Конечно, ваш выбор - основное! Просто хотел сказать, что у нас есть сиропы и снеки, если захотите разнообразить вкус позже. Ваш заказ будет готов через минуту. Приятного аппетита!"
"Овсяное молоко - это дороже"	"Да, овсяное молоко стоит на 40 ₽ дороже. Но оно придает напитку более сладковатый и ореховый вкус, и многие говорят, что оно делает кофе еще вкуснее. Хотите попробовать? Можем сделать половинную порцию (20 ₽ доплаты)."
"У вас нет моей карты лояльности"	"Мы можем оформить карту сейчас бесплатно. Это займет 30 секунд - просто назовите имя и номер телефона. Сразу получите скидку 10% на этот заказ!"

4. СКРИПТЫ ДЛЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Бариста (при выдаче заказа новому клиенту): "У нас есть программа лояльности - каждая 6-я чашка в подарок. Хотите оформить карту? Это займет минуту, и вы сможете копить бонусы на будущие заказы."

Бариста (при повторном визите): "Здравствуйте! Приятно видеть вас снова. У вас уже есть накопленные бонусы - сегодня у вас осталось всего 2 покупки до бесплатной чашки. Будем рады подарить вам ее."

Бариста (при выдаче бесплатного напитка): "Поздравляю! У вас накопилось на бесплатную чашку. Какой напиток вы хотели бы получить?"

5. СКРИПТЫ ДЛЯ РАБОТЫ С ОТРИЦАТЕЛЬНЫМИ ОТЗЫВАМИ / ЖАЛОБАМИ

Клиент: "Мне не понравился кофе, он горький."

Бариста: "Простите, что вам не понравился вкус. Мы всегда стремимся к идеалу. Могу я заменить вам напиток на другой - например, латте или капучино с меньшей горечью? Или вернуть деньги, если вы предпочтете. Нам важно, чтобы вы ушли довольными."

Клиент: "Да, сделайте латте, только с ванилью, пожалуйста."

Бариста: "Хорошо, сейчас приготовлю. Будет готово через минуту. Спасибо, что дали нам шанс исправиться!"

6. ТЕХНИКА "ЗАКРЫТИЯ" ПРОДАЖИ

- **Альтернативный выбор:** "Вам добавить ванильный сироп или карамельный?" (предложить выбор вместо "да/нет").
- **Создание срочности:** "Скидка на овсяное молоко действует только сегодня, так что сегодня попробовать выгодно."
- **Добавление ценности:** "С круассаном и кофе вы получите полноценный завтрак всего за 370 ₽ - это выгоднее, чем брать отдельно."
- **Язык выгоды:** "Оформив карту лояльности, вы экономите 100 ₽ за каждые 6 покупок."

7. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ БАРИСТА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТОМ

- ☒ Поприветствуйте каждого клиента, улыбнитесь.
- ☒ Уточните, бывает он у нас или впервые - предложите новинку.
- ☒ Предложите сироп или альтернативное молоко при заказе.
- ☒ Предложите снэк (круассан, сэндвич) после выбора напитка.
- ☒ После повторного визита - предложите карту лояльности или напомните о накопленных бонусах.
- ☒ Информируйте об акциях и сезонных новинках.
- ☒ Завершите с пожеланием хорошего дня и приглашением вернуться.

⚠ Важно: Никогда не навязывайте услуги! Если посетитель говорит "нет" - примите отказ с уважением. Ваша задача - создать комфортную атмосферу, чтобы он вернулся снова.

💡 Совет: Проводите еженедельные короткие тренинги по отработке скриптов. Используйте метод "тайный клиент" для проверки навыков в реальных условиях.

Утверждаю:

_____ / _____

(должность, ФИО, подпись)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Кофе-пойнт - Скрипты продаж для бариста, версия 1.0.

Рекомендуется проводить ежемесячные тренинги для отработки скриптов с сотрудниками.