



Profesjonalny kelner – mistrzem gościnności i sprzedaży

Numer usługi 2024/02/28/18793/2084516

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

75,00 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej



📍 Sucha Beskidzka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 17.09.2024 do 18.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do kelnerów, kierowników i managerów restauracji, chcących podnieść jakość świadczonych usług gastronomicznych w zakresie obsługi konsumenta, a także do osób rozpoczynających pracę w gastronomii. Uczestnicy powinni posiadać podstawową wiedzę dotyczącą obsługi konsumenta.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalny kelner – mistrzem gościnności i sprzedaży" przygotowuje do profesjonalnej obsługi konsumenta, w tym stosowania różnych metod obsługi gościa lokalu gastronomicznego, realizowania sprzedaży sugestywnej oraz budowania pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera	Uczestnik wymienia predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera	Test teoretyczny
przygotowuje salę konsumencką do obsługi gości	ustawia salę konsumencką do obsługi gości,	Obserwacja w warunkach symulowanych
zna system obsługi kelnerskiej	obsługuje informatyczny system kelnerski	Obserwacja w warunkach symulowanych
zna zasady i metody obsługi gości,	wymienia zasady i metody obsługi konsumenta	Test teoretyczny
jest gotów do właściwego postępowania z różnymi klientami	omawia zasady właściwego postępowania z różnymi klientami	Test teoretyczny
umie budować pozytywne relacje z klientami	charakteryzuje zasady budowania pozytywnych relacji w konsumentem	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się zgodnie z programem szkolenia.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera informację, iż walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1. Predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera
2. Prezencja kelnera
3. Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości
4. Systemy obsługi kelnerskiej
5. Metody obsługi (niemiecka, francuska, angielska, rosyjska)
6. Ogólne zasady obsługi konsumenta
7. Tworzenie standardu obsługi – powitanie, wskazanie miejsca, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, realizacja rachunku, pożegnanie gości
8. Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku
9. Sposoby postępowania z różnymi klientami
10. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta
11. Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów
12. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem

Szkolenie skierowane jest do osób mających podstawową wiedzę w zakresie obsługi konsumenta oraz chcących podwyższyć swoje kompetencje w tym zakresie. Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	75,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, w formie prezentacji i konspektów.

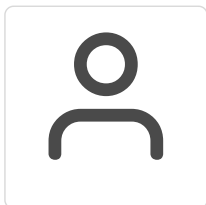
Adres

ul. Zamkowa 1
34-200 Sucha Beskidzka
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Lucyna Jurzak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605