



Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii

Numer usługi 2024/04/15/153767/2123737

2 820,00 PLN brutto

2 820,00 PLN netto

188,00 PLN brutto/h

188,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 15 h

📅 08.08.2024 do 09.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	07-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	15
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Akademia profesjonalnego pracownika branży gastronomicznej" przygotowuje uczestników do skutecznej obsługi Gościa restauracji oraz uzyskania większego wolumenu sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje system pracy i obsługi kelnerskiej	Określa system pracy i obsługi kelnerskiej w swojej restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Organizuje pracę na stanowisku kelner	Potrafi zorganizować swój czas pracy podczas zmiany, definiuje swoje priorytety na stanowisku kelnera	Analiza dowodów i deklaracji
Przygotowuje salę na przyjęcie Gościa	Organizuje nakrycia stołu zgodne ze standardami restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Definiuje podstawowe informacje o menu	Definiuje menu swojego miejsca pracy, potrafi opowiedzieć o nim w razie potrzeby Gościom	Analiza dowodów i deklaracji
Rozróżnia style obsługi Gościa	Dostosowuje style obsługi do Gości	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje up selling i cross selling	Wykonuje dodatkowe czynności sprzedażowe, wpływające na obroty restauracji	Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniach zawierają opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Dostawca usług zapewnia osobę, która przeprowadza walidację.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań rozdzielających procesy kształcenia i walidacji. W ramach jednej firmy Dostawca Usług zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia. Walidacja jest dokonywana na podstawie zebranych dokumentów po zrealizowanym szkoleniu.

Program

Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe.

Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu.

Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia.

Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole.

Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne.

Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy.

Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)

Moduł 8: Gość - co powinieneś wiedzieć - typologia gościa.

Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach.

Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm.

Moduł 11: Powitanie Gościa - strategie.

Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.

Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling.

Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling.

Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały.

-
- - Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100 % obecności)
 - Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 60 minut)
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
 - Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe	Anna Knapczyk	08-08-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 17 Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu	Anna Knapczyk	08-08-2024	09:00	09:30	00:30
3 z 17 Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia	Anna Knapczyk	08-08-2024	09:30	10:30	01:00
4 z 17 Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole	Anna Knapczyk	08-08-2024	10:30	11:30	01:00
5 z 17 Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne	Anna Knapczyk	08-08-2024	11:30	12:00	00:30
6 z 17 Przerwa	Anna Knapczyk	08-08-2024	12:00	12:15	00:15
7 z 17 Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy	Anna Knapczyk	08-08-2024	12:15	13:00	00:45
8 z 17 Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)	Anna Knapczyk	08-08-2024	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 Moduł 8: Gość - co powinniśmy wiedzieć - typologia gościa	Anna Knapczyk	08-08-2024	14:00	15:30	01:30
10 z 17 Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Anna Knapczyk	09-08-2024	08:00	09:00	01:00
11 z 17 Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Anna Knapczyk	09-08-2024	09:00	10:00	01:00
12 z 17 Moduł 11: Powitanie Gościa - strategie	Anna Knapczyk	09-08-2024	10:00	11:00	01:00
13 z 17 Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała	Anna Knapczyk	09-08-2024	11:00	12:00	01:00
14 z 17 Przerwa	Anna Knapczyk	09-08-2024	12:00	12:15	00:15
15 z 17 Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Anna Knapczyk	09-08-2024	12:15	13:00	00:45
16 z 17 Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Anna Knapczyk	09-08-2024	13:00	14:15	01:15
17 z 17 Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Anna Knapczyk	09-08-2024	14:15	15:30	01:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 820,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 820,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Knapczyk

Dyrektor Operacyjny Belvedere Cafe-Lazienki Królewskie Sp. z o.o., Współwłaściciel Spółki Restoinvest-Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Dyrektor Operacyjny Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Prokurent Spółki Restoinvest, General Manager Restauracji Piano Rouge, Manager Zmianowy Restauracji Piano Rouge, Manager Gastronomii, Specjalista od spraw reklamy i marketingu, baristka, barmanka, kelnerka. Posiada wieloletnie doświadczenie w branży gastronomicznej - od 11 lat na stanowisku kierowniczym. Do pełnionych przez nią obowiązków można m.in. zaliczyć: rolę dyrektora operacyjnego gastronomii, głównego menedżera restauracji, rekrutera i trenera kadry. Od lat samodzielnie szkoli swój zespół w każdym dziale, tj. kelnerskim/maitre d, barmańskim, kuchennym. Specjalista od Food & Alco costu restauracji, zarządzania zespołem; także szkolenia na stanowiskach: Hostessa Restauracji, Promotor Restauracji; ma za sobą ponad 300 szkoleń; negocjator umów kontraktowych dla gastronomii, ekspertka w zarządzaniu budżetem, planowaniu działań marketingowych i wizerunkowych, wyborze i współpracy z dostawcami, budowaniu długoterminowych relacji z klientami, tworzeniu nowych ofert produktów i organizowaniu cateringów zewnętrznych oraz eventów w plenerze.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości.

Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z VAT na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Warszawska 3
25-512 Kielce
woj. świętokrzyskie

Szkolenie odbędzie się w restauracji "Ale! Szama".

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510