



Kelner Mistrzem Gościnności – jak budować relacje i wyprzedzać potrzeby Gości

Numer usługi 2024/06/05/17239/2171695

3 200,00 PLN brutto

3 200,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

NEWKEY SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ SPÓŁKA
KOMANDYTOWA



📍 Mrągowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 05.08.2024 do 06.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy na stanowisku: kelner, menadżer, dyrektor operacyjny restauracji. Pracownicy przedsiębiorstwa: START TRAVEL SP ZO.O.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	04-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
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

Celem szkolenia „Kelner Mistrzem Gościnności – jak budować relacje i wyprzedzać potrzeby Gości” jest przygotowanie uczestnika do samodzielnego i efektywnego stosowania zasad gościnności podczas obsługi klienta, budowania dobrych

relacji z gośćmi, rozpoznawania typów gości oraz prawidłowego reagowania na reklamację gości.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
stosuje zasady gościnności podczas obsługi klienta, buduje dobre relacji z gośćmi, rozpoznaje typy gości oraz prawidłowo reaguje na zachowania gości	<ul style="list-style-type: none">-charakteryzuje gościnność-stosuje zasady gościnności-omawia wpływ gościnności na biznes i budowanie relacji-charakteryzuje pułapki podczas pierwszego kontaktu z gościem,-stosuje zasady zrozumienia potrzeb oraz oczekiwań klienta-stosuje zasady typologii gości i indywidualnej obsługi-radzi sobie w trudnych sytuacjach (reklamacja, długi czas oczekiwania, nie trafienie w gust gościa)-prawidłowo obsługuje gości stosując poznane techniki gościnności-bierze odpowiedzialność za swoje działania	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument zawiera 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.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1.Co to jest Gościnność

2. Wpływ gościnności na biznes i budowanie relacji z Gościem

3. „Sukces zaczyna się w głowie” – praca nad przekonaniem i wartościami

4. Pułapki podczas pierwszego kontaktu z Gościem

- projekcja

- o szybkim i wolnym myśleniu

5. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań Gości

- zaspokajanie potrzeb Gości

- zaspokajanie ich oczekiwań

- zaspokajanie nierozpoznanych potrzeb

6. Podświadoma typologia Gości i zasady indywidualnej obsługi

- dla czego Goście siadają przy brudnym stole

7. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach

- reklamacje

- czas oczekiwania

- „nie smakuje mi”

- „zjadłem, bo byłem głodny”

8. Ćwiczenia: obsługa klienta według poznanych zasad gościnności.

Zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi pozwalającymi uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. **Metody szkoleniowe:** wykłady, ćwiczenia, praca w grupach, zadania indywidualne na forum grupy, dyskusje, „burze mózgów”.

Zajęcia prowadzone są w godzinach dydaktycznych zgodnie z harmonogramem - 20 godzin dydaktycznych.

Walidacja efektów usługi odbędzie się z wykorzystaniem testu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Co to jest Gościnność	Rafał Pasenik	05-08-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 9 Wpływ gościnności na biznes i budowanie relacji z Gościem	Rafał Pasenik	05-08-2024	09:45	12:00	02:15
3 z 9 „Sukces zaczyna się w głowie” – praca nad przekonaniem i wartościami	Rafał Pasenik	05-08-2024	12:30	14:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 9 Pułapki podczas pierwszego kontaktu z Gościem	Rafał Pasenik	05-08-2024	14:15	16:30	02:15
5 z 9 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań Gości	Rafał Pasenik	06-08-2024	08:00	09:30	01:30
6 z 9 Podświadoma typologia Gości i zasady indywidualnej obsługi	Rafał Pasenik	06-08-2024	09:45	12:00	02:15
7 z 9 Radzenie sobie w trudnych sytuacjach	Rafał Pasenik	06-08-2024	12:30	14:00	01:30
8 z 9 obsługa klienta według poznanych zasad gościnności.	Rafał Pasenik	06-08-2024	14:15	16:15	02:00
9 z 9 Podsumowanie szkolenia, walidacja.	-	06-08-2024	16:15	16:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Pasenik

Jestem praktykiem z 25 – cio letnim stażem. Moja droga zawodowa prowadziła od „zmywaka”, przez kuchnię, pracę kelnera aż do kierownika i menedżera restauracji. Od 2004 r prowadzę firmę H&R System zajmującą się doradztwem oraz szkoleniami. Prowadzę między innymi szkolenia z zakresu profesjonalnej sztuki kelnerskiej, obsługi różnego rodzaju przyjęć w restauracji, sugestywnej sprzedaży oraz szkolenia menedżerskie. Jestem absolwentem Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Warszawie oraz Zespołu Szkół Gastronomicznych przy ul. Poznańskiej w Warszawie. Moim celem jest wspieranie osób pracujących w branży HoReCa, w której się specjalizuję.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

PODCZAS SZKOLENIA ZAPEWNIAMY:

- Skrypt szkoleniowy
- Certyfikat ukończenie szkolenia

Informacje dodatkowe

Po szkoleniu uczestnik z minimalną 80% obecnością uzyska zaświadczenie ukończenia usługi rozwojowej.

Szkolenie będzie się odbywało w trybie stacjonarnym. W każdym dniu szkoleniowym jest przewidziana przerwa minimum 15 minutowa. Minimum jedna przerwa po 4 godzinach zajęć. Częstotliwość przerw dopasowana będzie do indywidualnych potrzeb grupy.

Zastosowane zostanie zwolnienie z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Dolny Zaulek 3A/U1
11-700 Mrągowo
woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Wiktoria Klinicka

E-mail biuronml@newkey.pl

Telefon (+48) 570 204 610