



JAKIMOWICZ
HoReCa Academy
Jan Jakimowicz



Obsługa Gości w restauracji i recepcji. Szkolenie dla pracowników Hotelu-część zaawansowana.

Numer usługi 2024/06/18/26375/2187193

📍 Grodziec / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 21.10.2024 do 29.10.2024

7 000,00 PLN brutto

7 000,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• Uczniowie szkół gastronomicznych• Właściciele restauracji, osoby zarządzające restauracjami, pracownicy restauracji,• Pracownicy Hotelu• Wszystkie osoby zainteresowane zawodem Kelner/Recepcjonista• Wszystkie osoby zainteresowane pracą w sektorze HoReCa
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	20-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	50
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy po zakończonym szkoleniu nie tylko zdobędą wiedzę teoretyczną na temat profesjonalnej obsługi Gościa w restauracji i recepcji, ale będą potrafili w łatwy sposób komunikować się z ludźmi dzięki wskazówkom dotyczącym mowy ciała, budowaniu relacji nie tylko z naszymi Gośćmi, ale i ze współpracownikami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Sprzedaje usługi oferowane przez Hotel	Zna pełną ofertę hotelu Bajka	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 wyszczególnione informacje na temat efektów uczenia się w obszarze wiedzy, umiejętności i postaw społecznych.

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

Tak, dokument zawiera informację na temat kryteriów weryfikacji

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

Dokument potwierdza zastosowane rozwiązania w zakresie rozdzielenia procesów kształcenia i walidacji.

Program

Etap I- Obsługa i organizacja pracy w restauracji (10 godzin dydaktycznych)

Prowadzący: Jan Jakimowicz

ETAP I- 10 godzin

Organizacja pracy w restauracji i na stanowisku kelnerskim

Restauracja w Hotelu Bajka

- Organizacja pracy w restauracji w Hotelu Bajka
- Początek dnia w restauracji
- Zakończenie dnia w restauracji
- Podział obowiązków w restauracji
- Sprzedaż w restauracji.

Organizacja pracy na stanowisku Kelner. Kluczowe zadania dla pracowników

Etap II- 10 godzin dydaktycznych

Przygotowanie Sali bankietowej w hotelu Bajka

- Obsługa Gości podczas bankietu
- Rozkładanie obrusu w restauracji A'la carte

- Rozkładanie obrusu przed bankietem
- Prawidłowe nakrycie stołów w restauracji A'la carte
- Prawidłowe nakrycie stołów na bankiet
- Zasady obsługi

Etap III-10 godzin dydaktycznych

Budowanie Relacji z Gośćmi:

- Obsługa Gościa „od wejścia”
- Rozmowa z Gośćmi
- Budowanie relacji z Gośćmi i ze współpracownikami
- Typologia Gości
- „Kontrakt” z najmłodszymi Gośćmi- Dzieci (wzbudzenie zaufania)
- Rozwiązywanie trudnych sytuacji
- Rozwiązywanie reklamacji
- Jak sprawiać, by Goście wracali dla nas-Kelnerów
- Techniki sprzedaży: napojów, dań, wina
- (sugestywna sprzedaż- opieką nad Gościem)
- Up-selling i cross-selling, : maksymalizowanie zysków z jednej transakcji

Etap IV- 20 godzin dydaktycznych

Prowadzący: Patrycja Brychczy

OD CZEGO ZACZAĆ – w sprzedaży do Klienta B2B?

- Jakie są trendy w sprzedaży grupowej dla biznesu?
- Kim jest nasz Klient biznesowy?
- Czym się wyróżnić w sprzedaży do B2B?

CO – sprzedawać do Klienta B2B?

- Jak przygotować ofertę do B2B offline – analiza ofert B2B firmy
- Jak przygotować ofertę do B2B online – strona internetowa dla B2B
- Oferty dla B2B u konkurencji i dobre praktyki – analiza offline i online.

JAK – realizować sprzedaż do Klienta B2B

- Sprzedaż reaktywna – jak odpowiadać na zapytania B2B.
- Sprzedaż aktywna - jak inicjować zapytania od B2B.
- Sprzedaż uzupełniająca – jak dosprzedawać więcej Klientowi B2B.

GDZIE - szukać Klienta B2B online i offline?

- OFFLINE: cold callingi, direct i sms marketing, networking.
- ONLINE: kampanie reklamowe, portale konferencyjne, social media.
- Jak zaplanować działania marketingowe dla B2B na rok 2024.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Organizacja pracy w restauracji i na stanowisku kelnerskim cz.1	-	21-10-2024	08:00	12:00	04:00
2 z 10 Organizacja pracy w restauracji i na stanowisku kelnerskim cz.2	-	21-10-2024	12:30	16:00	03:30
3 z 10 Przygotowanie Sali bankietowej w hotelu Bajka cz.1	-	22-10-2024	08:00	12:00	04:00
4 z 10 Przygotowanie Sali bankietowej w hotelu Bajka	-	22-10-2024	12:30	16:00	03:30
5 z 10 Budowanie Relacji z Gośćmi cz.1	-	23-10-2024	08:00	12:00	04:00
6 z 10 Budowanie Relacji z Gośćmi cz.2	-	23-10-2024	12:30	16:00	03:30
7 z 10 Etap IV cz.1	Patrycja Brychcy	28-10-2024	08:00	12:00	04:00
8 z 10 Etap IV cz.1	Patrycja Brychcy	28-10-2024	12:30	16:00	03:30
9 z 10 Etap IV cz.2	Patrycja Brychcy	29-10-2024	08:00	12:00	04:00
10 z 10 Etap IV cz.2	Patrycja Brychcy	29-10-2024	12:30	16:00	03:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Patrycja Brychcy

Ekspert marketingowy. Strateg biznesowy. Od ponad 12 lat specjalizuję się w działaniach marketingowych i prosprzedażowych skierowanych do Klienta biznesowego. Doradzam głównie firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Swoją działalność skupiam wokół narzędzi online i direct marketingu. Stawia na branże trudne i wymagające (np. nieruchomości, energetyka, informatyka śledcza, finanse i inwestycje czy branża HoReCa) gdzie w dotarciu do Klienta docelowego, należy szukać innowacyjnych rozwiązań i korzystać z nowoczesnych instrumentów marketingowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe.

Informacje dodatkowe

Metody pracy: Metody pracy: Wykład wspierany prezentacją, bardzo duża ilość ćwiczeń praktycznych, prezentacja prawidłowego zachowania podczas scenek sytuacyjnych przez prowadzącego, każdy punkt programu zakończony dyskusją Trenera z uczestnikami, uczestnicy będą pracować z profesjonalnym sprzętem gastronomicznym (trybuszon, dekanter, szkło i zastawa, wyposażenie profesjonalne kelnera i inne)

Ewaluacja: Dyskusja, ankieta ewaluacyjna

Każdy z uczestników otrzyma certyfikat udziału w szkoleniu

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe.

1 godzina = godzina dydaktyczna 45 min

Każdego dnia uwzględniono 30 minut przerwy.

Adres

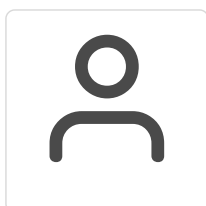
ul. Klasztorna 5
46-040 Grodziec
woj. opolskie

Hotel Bajka

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Niezbędny sprzęt(zastawa, tace, kieliszki i inne) będzie posiadał Trener prowadzący szkolenie.

Kontakt



Arletta Janczak

E-mail biuro@horecaacademy.pl

Telefon (+48) 600 548 166