



Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii - szkolenie.

Numer usługi 2024/09/09/153767/2300097

2 040,00 PLN brutto

2 040,00 PLN netto

204,00 PLN brutto/h

204,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA



📍 Biardy / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 25.09.2024 do 25.09.2024

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 - 1 miesiąc.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	7
Data zakończenia rekrutacji	24-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
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 "Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii - szkolenie." 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
Uczestnik definiuje system pracy i obsługi kelnerskiej	Określa system pracy i obsługi kelnerskiej w swojej restauracji	Wywiad swobodny
Uczestnik organizuje pracę na stanowisku kelner	Opowiada jak organizuje swój czas pracy podczas zmiany, definiuje swoje priorytety na stanowisku kelnera	Wywiad swobodny
Uczestnik przygotowuje salę na przyjęcie Gościa	Określa jak zorganizować nakrycia stołu zgodne ze standardami restauracji	Wywiad swobodny
Uczestnik definiuje podstawowe informacje o menu	Definiuje menu swojego miejsca pracy, potrafi opowiedzieć o nim w razie potrzeby Gościom	Wywiad swobodny
Uczestnik rozróżnia style obsługi Gościa	Podaje przykłady dostosowania stylu obsługi do Gości	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje up selling i cross selling	Wymienia dodatkowe czynności sprzedażowe, wpływające na obroty restauracji	Wywiad swobodny

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: Organizacja i techniki pracy w zespole.

Moduł 3: Gość - co powinieneś wiedzieć - typologia gościa.

Moduł 4: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach.

Moduł 5: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm.

Moduł 6: Powitanie Gościa - strategię.

Moduł 7: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.

Moduł 8: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling.

Moduł 9: Wizyta kurtuazyjna - cross selling.

Moduł 10: 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 - 1 miesiąc.
 - 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 zegarowych (1 godzina zegarowa = 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: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe	Marcin Gilowski	25-09-2024	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 11 Moduł 2: Organizacja i techniki pracy w zespole	Marcin Gilowski	25-09-2024	09:00	10:00	01:00
3 z 11 Moduł 3: Gość - co powinienś wiedzieć - typologia gościa	Marcin Gilowski	25-09-2024	10:00	11:00	01:00
4 z 11 Moduł 4: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Marcin Gilowski	25-09-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 11 Moduł 5: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Marcin Gilowski	25-09-2024	12:00	12:45	00:45
6 z 11 Przerwa	Marcin Gilowski	25-09-2024	12:45	13:00	00:15
7 z 11 Moduł 6: Powitanie Gościa - strategię	Marcin Gilowski	25-09-2024	13:00	14:00	01:00
8 z 11 Moduł 7: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała	Marcin Gilowski	25-09-2024	14:00	15:00	01:00
9 z 11 Moduł 8: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Marcin Gilowski	25-09-2024	15:00	16:00	01:00
10 z 11 Moduł 9: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Marcin Gilowski	25-09-2024	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 11 Moduł 10: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Marcin Gilowski	25-09-2024	17:00	18:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 040,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 040,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	204,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	204,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Gilowski

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie w stopniu magistra na kierunku filologii polskiej.

Od 20 lat związany z branżą gastronomiczną w restauracjach zarówno sieciowych jak i prywatnych w sektorze obsługi gościa. Współtwórca krakowskiego konceptu Hamsa hummus & happines restobar oraz sieci franczyzowej Tel Aviv Urban Food. Od 9 lat związany siecią restauracji Tel Aviv Urban Food jako szkoleniowiec, manager operacyjny oraz franczyzodawca. Obecnie jest współwłaścicielem restauracji i można go nadal spotkać przy stole wraz ze swoją załogą na Poznańskiej 11 w Warszawie. Poza codzienną pracą swoją wiedzę i doświadczenie przekazuje właścicielom restauracji, managerom, kelnerom. Specjalizuje się w:

- „uprawianiu” gościnności
- ponadstandardowej obsłudze gościa (szkolenia warsztatowe)
- zarządzaniu restauracjami
- tworzeniu struktur operacyjnych
- tworzeniu standardów i procedur
- budowaniu relacji wewnątrz zespołu
- szkoleniach dla kadry kulinarnej

- tworzeniu kompleksowych projektów gastronomicznych od koncepcji do długofalowej strategii rozwoju.

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 - 1 miesiąc.

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

Biardy 40
21-400 Biardy
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w Dwór Miód Lawenda.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510