



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie - Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej

Numer usługi 2021/01/13/14311/903461

📍 Kąty Wrocławskie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 01.07.2024 do 02.07.2024

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kelnerzy, personel obsługi, menedżerowie gastronomii. Dla tych, którzy chcą doskonalić umiejętności sprzedażowe i obsługowe, zwiększając efektywność w obszarze sprzedaży dań i napojów, oraz podnosząc jakość doświadczenia klienta w restauracjach i lokalach gastronomicznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	30-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest umożliwienie uczestnikom doskonalenia umiejętności sprzedażowych w branży gastronomicznej, poprzez naukę skutecznych technik komunikacji, doradztwa i prezentacji oferty, celem zwiększenia obrotów, satysfakcji klientów oraz doskonałego doświadczenia gościa w restauracjach i lokalach gastronomicznych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik: - udoskonali umiejętności obsługi klienta - zapozna się z Zrozumienie technikami sprzedaży - rozwinie umiejętności komunikacji interpersonalnej - nabędzie umiejętność pracy w zespole - pozna narzędzia sprzedażowe - przejdzie trening reakcji na sytuacje stresowe	- Ocenia umiejętności obsługi gości - Ocenia umiejętności komunikacyjne - Analizuje wyniki sprzedaży - Ocenia postawy i profesjonalizm	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

Usługa adresowana jest do kelnerów, personelu obsługi, menedżerów gastronomii. Dla tych, którzy chcą doskonalić umiejętności sprzedażowe i obsługowe, zwiększając efektywność w obszarze sprzedaży dań i napojów, oraz podnosząc jakość doświadczenia klienta w restauracjach i lokalach gastronomicznych.

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Minimalne wyposażenie zaplecza gastronomicznego pozwalające przeprowadzić warsztaty kelnerskich

PROGRAM:

zawód kelner – opis i charakterystyka

savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy

przygotowanie stanowiska pracy

prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu

metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.

prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń, oraz typologia gościa

techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera

technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne

technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych

serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne

zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne

techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne

światowy serwis kelnerski

weryfikacja efektów uczenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 zawód kelner – opis i charakterystyka	Paweł iskrzycki	01-07-2024	09:00	10:00	01:00
2 z 14 savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy	Paweł iskrzycki	01-07-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 14 przygotowanie stanowiska pracy	Paweł iskrzycki	01-07-2024	11:00	12:00	01:00
4 z 14 prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu	Paweł iskrzycki	01-07-2024	12:00	13:00	01:00
5 z 14 metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.	Paweł iskrzycki	01-07-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 14 prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń, oraz typologia gościa	Paweł iskrzycki	01-07-2024	14:00	16:00	02:00
7 z 14 techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera	Paweł iskrzycki	01-07-2024	16:00	17:00	01:00
8 z 14 technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne	Paweł iskrzycki	02-07-2024	09:00	10:00	01:00
9 z 14 technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych	Paweł iskrzycki	02-07-2024	10:00	11:00	01:00
10 z 14 serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne	Paweł iskrzycki	02-07-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 14 zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne	Paweł iskrzycki	02-07-2024	12:00	14:00	02:00
12 z 14 techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne	Paweł iskrzycki	02-07-2024	14:00	16:00	02:00
13 z 14 weryfikacja efektów uczenia	-	02-07-2024	15:30	16:00	00:30
14 z 14 światowy serwis kelnerski	Paweł iskrzycki	02-07-2024	16:00	16:30	00:30

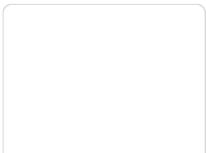
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Paweł iskrzycki



Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20- letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, dzięki czemu zdobył różnorodne doświadczenie zarówno w sektorze gastronomii, jak i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in.: Hotel Spa Splendor****, Hotel Gorczowski****, Hotel Olympic Spa& Wellness****. Trener oraz doradca w projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Entuzjasta klimatycznych, butikowych hoteli. Aktywnie uczestniczy w różnorodnych konferencjach i spotkaniach branżowych o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy. Adres E-mail: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają w formie elektronicznej lub/i papierowej materiały szkoleniowe (plik lub/i prezentacje) co umożliwi im utrwalenie wiedzy oraz certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w gastronomii.

Walidacja spełnienia tego kryterium będzie polegać na wywiadzie/rozmowie z uczestniczką/kiem kursu sprawdzającej umiejętności odnośnie podstawowej w branży gastronomicznej.

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

Adres

ul. ks. Jerzego Popiełuszki 26

55-080 Kąty Wrocławskie

woj. dolnośląskie

Hotel Azyl

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Klimatyzacja

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105