



PROGRAM SZKOLENIA

KELNERKA/ KELNER

2dni, 16 godzin szkoleniowych

Kelner – jedna nazwa, wiele zawodów!

...bycie kelnerem –w rozumieniu profesjonalnej obsługi – to poważana praca, która wymaga takich predyspozycji, jak doskonała organizacja i umiejętność planowania, dużej wiedzy z zakresu sztuki usługiwania i przyrządzania potraw, dobrej pamięci, wysokiej kultury osobistej, ogólnego obycia, a do tego poczucia humoru i naprawdę mocnych nerwów. Na pewno nie jest to praca prosta, ani lekka.

(Sztuka usługiwania wyd. Cedewu, 2013 r.)

Adresaci szkolenia:

Osoby początkujące, doświadczeni i średnio zaawansowani kelnerzy. Szkolenie polecamy również wszystkim, którzy chcą potwierdzić i zaktualizować nabyte wcześniej umiejętności.

Forma szkolenia:

Szkolenie łączy wykład z zajęciami praktycznymi w postaci warsztatów grupowych. Uczestnicy otrzymują kompletne materiały szkoleniowe zawierające poruszane podczas szkolenia zagadnienia.

Materiał nauczania jest opracowany na zasadzie stopniowania wiedzy, a stosowanie zróżnicowanych form przekazu i indywidualizacja nauczania pozwala zdobyć wiedzę i umiejętności uczestnikom o różnych możliwościach percepcji.

Dzień I godz. 9.00 – 16.00

Zajęcia praktyczne i teoretyczne.

Zostaną poruszone następujące zagadnienia:

- elementy savoir-vivre i estetyki pracy,
- charakterystyka zawodowa i kwalifikacje kelnera,
- obsługa gości indywidualnych,
- rodzaje przyjęć okolicznościowych i czynności z nimi związane,
- obsługa wg protokołu dyplomatycznego,
- przygotowanie stołu,
- sposoby przenoszenia naczyń i praca z tacą,
- różne rodzaje serwisu – w teorii i praktyce.



Dzień II godz. 9.00 – 16.00

Zajęcia praktyczne

Zostaną poruszone następujące zagadnienia:

- praktyczne powtórzenie umiejętności z dnia I (na rozgrzewkę),
- dekoracja stołu,
- sposoby składnia serwetek (płóciennych i papierowych),
- zachowania proekologiczne w pracy kelnera,
- system HACCP,
- elementy carvingu,
- podsumowanie zdobytych informacji,
- egzamin.

Przedstawiony program jest spisem zagadnień, które pragniemy poruszyć w trakcie trwania kursu. W zależności od doświadczenia i oczekiwań uczestników może on ulec modyfikacji tak, aby nasz wspólny czas był wykorzystany maksymalnie i przyniósł wszystkim jak największe korzyści.

TRZY ROLE KELNERA

kim naprawdę jest kelner?

kelner jako troskliwy gospodarz

kelner jako przewodnik-doradca ds. potraw

kelner jako aktywny sprzedawca

W ROLI GŁÓWNEJ KELNER

Obsługa klienta w jedenastu etapach

1. Przygotowanie
2. Powitanie
3. Zaproponowanie napojów
4. Przyniesienie kart i złożenie propozycji
5. Przyjęcie głównego zamówienia
6. Przyniesienie przystawek
7. „Kontrola jakości”
8. Drugie dania
9. Propozycja deserów
10. Zamykanie rachunku
11. Podziękowanie i pożegnanie