

1. Zawód Profesjonalnego Kelnera

- kultura osobista i etyka zawodowa kelnera
- obowiązki i wizerunek profesjonalnego kelnera
- praca w zespole kelnerskim: jak budować pozytywną komunikację w grupie

2. Przygotowanie stanowiska pracy

- higiena pracy i zasady bezpieczeństwa
- wyposażenie zawodowe kelnera

3. Prezentacja zastawy stołowej

- bielizna stołowa: techniki składania, rozkładania i zdejmowania obrusów
- prawidłowe dobieranie sprzętu do charakteru potrawy i napoju
- nakrywanie i dekoracja stołu

4. Style obsługi: francuski, rosyjski, angielski, amerykański i niemiecki

5. Praktyczne umiejętności kelnerskie

- technika noszenia naczyń: nadchwyty, podchwyty, na płaskiej dłoni, na serwetkach kelnerskich, na tacy
- techniki noszenia tac: właściwe chwytac, układanie naczyń na tacach/ zasady obciążania, przenoszenie naczyń, wykorzystanie wózka kelnerskiego
- techniki zbierania zastawy stołowej po konsumpcji

6. Organizacja i techniki obsługi przy serwowaniu posiłków

- techniki serwowania śniadań
- zasady podawania zup i dań zasadniczych
- zasady obsługi przy podawaniu przekąsek i deserów

7. Techniki podawania napojów bezalkoholowych

- zasady podawania napojów gorących
- zasady podawania napojów zimnych

8. Techniki podawania napojów alkoholowych

- dobór alkoholu do rodzaju potrawy
- sposoby serwowania: piwa, wódek, likierów, drinków
- techniki podawania wina oraz jego dekantacja

9. Obsługa Gości restauracyjnych

- powitanie
- serwis
- obsługa z prawej/lewej strony klienta
- podziękowanie i pożegnanie Gości

10. Systemy rozliczeń kelnerskich: system bloczkowy, francuski, półfrancuski, kas kelnerskich

11. Zachowanie w sytuacjach stresujących:

- zbijanie obiekcji zgłaszanych przez klientów: nieporozumienia, wątpliwości, reklamacje
- zasady kulturalnego i celowego przyjmowania reklamacji
- zachowania w sytuacjach problematycznych

12. Sprzedaż sugestywna

- zwiększenie obrotów restauracji i poziomu zadowolenia klienta
- napiwki jako forma uznania za profesjonalnie wykonaną pracę

13. Aktywne poszukiwanie pracy

- jak stworzyć profesjonalne CV
- rozmowa kwalifikacyjna w pigułce: jakich pytań spodziewać się na rozmowie rekrutacyjnej, i jak na nie odpowiedzieć, aby dostać wymarzoną pracę!