



# JAKIMOWICZ

HoReCa Academy

## POZIOM PODSTAWOWY

### Organizacja restauracji:

- ✓ Od czego zależy sukces restauracji
- ✓ Początek dnia w restauracji

### Organizacja pracy na stanowisku Kelner:

- ✓ Cechy profesjonalnego kelnera
  - ✓ Zakazy dla kelnera
  - ✓ Wyposażenie kelnera

### Przygotowanie Sali restauracyjnej do obsługi Gości:

- ✓ Rozkładanie obrusu
- ✓ Serwety płócienne, flizelinowe i papierowe
- ✓ Zastawa stołowa, sztucze





# JAKIMOWICZ

HoReCa Academy

## POZIOM PODSTAWOWY

### Podstawowa znajomość obsługi:

- ✓ Zasada noszenia zastawy (taca i talerze)
  - ✓ Prawidłowe nakrycie stołu
  - ✓ Znaczenie ułożenia sztuców
  - ✓ Kierunek obsługi kelnerskiej
  - ✓ Protokół dyplomatyczny
  - ✓ Kolejność obsługi Gości
  - ✓ Rodzaje serwisów

### Enologia – Wina:

- ✓ Co to jest wino i kim jest Sommelier
- ✓ Od czego zależy jakość wina, rodzaje winorośli, podstawowe szczepy
- ✓ Temperatura podawania, dobór wina do dań, jak podawać wino
  - ✓ Dekantacja
- ✓ Jak podawać wina musujące: tradycyjne i Sabrage ( un sabre)
  - ✓ Serwis wina





# JAKIMOWICZ

HoReCa Academy

## POZIOM ZAAWANSOWANY

- ✓ **Obsługa Gościa „od wejścia”**
  - ✓ **Rozmowa z Gośćmi**
  - ✓ **Budowanie relacji**
  - ✓ **Typologia Gości**
- ✓ **„Kontrakt” z najmłodszymi Gośćmi- Dzieci (wzbudzenie zaufania)**
  - ✓ **Rozwiązywanie trudnych sytuacji**
  - ✓ **Rozwiązywanie reklamacji**
  - ✓ **Jak zarabiać więcej tipów**
- ✓ **Jak sprawiać, by Goście wracali dla nas-Kelnerów**
  - ✓ **Techniki sprzedaży: napojów, dań, wina**  
(sugestywna sprzedaż- opieką nad Gościem)

