Kelnerstwo, podstawy sommelierstwa i profesjonalna obsługa gościa w gastronomii.

Szkolenie przeznaczone jest dla osób początkujących. Nie wymaga wcześniejszego doświadczenia w obsłudze gości, gastronomii ani sommelierstwie.

Cele szkolenia

- Przygotowanie uczestników do podjęcia pracy związanej z bezpośrednią obsługą gości w gastronomii.
- Przekazanie podstawowej wiedzy i praktycznych umiejętności niezbędnych w pracy kelnera.
- Zapoznanie uczestników ze standardami profesjonalnej obsługi gościa w restauracji, kawiarni, hotelu oraz podczas wydarzeń gastronomicznych.
- Rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych potrzebnych do rozpoznawania potrzeb gości i budowania pozytywnych doświadczeń.
- Przekazanie podstaw wiedzy sommelierskiej oraz zasad profesjonalnego serwowania wina i innych napojów.
- Rozwinięcie umiejętności rekomendowania potraw, napojów i odpowiednich połączeń kulinarnych.
- Przygotowanie uczestników do rozwiązywania reklamacji, konfliktów i sytuacji trudnych.
- Rozwinięcie umiejętności sprzedażowych oraz świadomego zwiększania wartości zamówienia.
- Wskazanie możliwości wykorzystania kompetencji zdobytych w wojsku – dyscypliny, odpowiedzialności, dobrej organizacji, odporności na stres, pracy zespołowej i przestrzegania procedur – w gastronomii.

Program szkolenia – 6 dni po 8 godzin szkoleniowych

Dzień 1. Gościnność i profesjonalna obsługa gościa

Znaczenie gościnności i jakości obsługi w gastronomii. Rola kelnera w budowaniu doświadczenia gościa, wizerunku lokalu i jego wyników sprzedażowych. Najważniejsze stanowiska oraz zakresy odpowiedzialności w restauracji. Standardy zachowania, wyglądu, higieny i komunikacji. Etapy obsługi gościa – od przyjęcia rezerwacji i powitania do pożegnania oraz kontaktu po wizycie.

Dzień 2. Podstawy praktycznej obsługi kelnerskiej

Organizacja stanowiska pracy i przygotowanie sali do rozpoczęcia serwisu. Zasady nakrywania stołu, dobór zastawy, szkła, sztućców i bielizny stołowej. Przyjmowanie zamówień oraz przekazywanie ich do kuchni i baru. Podstawowe techniki przenoszenia zastawy, pracy z tacą, podawania i sprzątania potraw. Kolejność serwowania dań i napojów. Obsługa rachunku, zakończenie wizyty i przygotowanie stanowiska do przyjęcia kolejnych gości.

Dzień 3. Podstawy sommelierstwa i profesjonalny serwis napojów

Rola sommeliera i kelnera w sprzedaży oraz serwowaniu napojów. Podstawowe kategorie win: wina musujące, białe, różowe, czerwone, słodkie i wzmacniane. Najważniejsze szczepy, regiony, style i informacje znajdujące się na etykietach. Podstawy przechowywania wina. Dobór szkła i właściwej temperatury serwowania. Prezentowanie butelki, otwieranie wina spokojnego i musującego, nalewanie, dekantacja oraz wymiana wadliwej butelki. Podstawy serwowania piwa, cydru, alkoholi mocnych, napojów bezalkoholowych i wody.

Dzień 4. Łączenie napojów z jedzeniem i sprzedaż doradcza

Podstawowe zasady łączenia wina i innych napojów z jedzeniem. Znaczenie smaku, aromatu, kwasowości, słodyczy, intensywności, struktury i tekstury. Analiza karty dań oraz karty napojów. Dobieranie napojów do przystawek, zup, ryb, mięs, serów, deserów i dań roślinnych. Budowanie prostych rekomendacji dla gościa. Zadawanie właściwych pytań, prezentowanie propozycji i uzasadnianie wyboru. Sprzedaż dodatkowa, sprzedaż uzupełniająca oraz zwiększanie wartości zamówienia bez wywierania presji na gościa.

Dzień 5. Komunikacja oraz rozwiązywanie sytuacji trudnych

Profesjonalna komunikacja werbalna i niewerbalna. Rozpoznawanie różnych typów gości oraz dostosowywanie sposobu obsługi do ich potrzeb. Aktywne słuchanie, zadawanie pytań, udzielanie informacji i zachowanie dyskrecji. Obsługa gości zagranicznych, rodzin z dziećmi, osób starszych i osób ze szczególnymi potrzebami. Reagowanie na opóźnienia, pomyłki, niezadowolenie, reklamacje i konflikty. Zasady odpowiedzialnego serwowania alkoholu oraz postępowania wobec osoby nietrzeźwej lub agresywnej. Radzenie sobie ze stresem i presją podczas intensywnego serwisu.

Dzień 6. Organizacja pracy, współpraca zespołowa i warsztaty praktyczne

Organizacja pracy podczas codziennego serwisu, przyjęć, bankietów i wydarzeń specjalnych. Podział zadań i odpowiedzialności w zespole. Współpraca pomiędzy kelnerami, kuchnią, barem, recepcją i osobami zarządzającymi lokalem. Przekazywanie informacji, reagowanie na zmiany i rozwiązywanie problemów operacyjnych. Symulacje pełnego procesu obsługi: przygotowanie stanowiska, przyjęcie gościa, zebranie zamówienia, rekomendacja potraw i napojów, serwis, rozwiązanie sytuacji problemowej, rozliczenie oraz pożegnanie. Podsumowanie kompetencji i omówienie możliwości zatrudnienia oraz dalszego rozwoju zawodowego.

Metody szkoleniowe

- Wykłady i prezentacje.
- Pokazy technik kelnerskich.
- Ćwiczenia praktyczne.
- Symulacje obsługi gościa.
- Odgrywanie scenek i sytuacji problemowych.
- Analiza przykładów branżowych.
- Warsztaty podstawowej oceny sensorycznej.
- Degustacje komentowane.
- Ćwiczenia z rekomendowania potraw i napojów.
- Studia przypadków.
- Dyskusje i konsultacje z praktykami branży.
- Informacja zwrotna dotycząca sposobu obsługi i komunikacji.

Efekty udziału w szkoleniu

Po ukończeniu modułu uczestnik będzie potrafił:

- przygotować stanowisko pracy oraz salę do rozpoczęcia obsługi;
- profesjonalnie powitać gościa i rozpoznać jego najważniejsze potrzeby;
- przyjąć rezerwację i zamówienie;
- zastosować podstawowe techniki obsługi kelnerskiej;
- prawidłowo serwować potrawy i napoje;
- omówić podstawowe kategorie oraz style win;
- dobrać odpowiednie szkło i temperaturę serwowania;

- zaprezentować, otworzyć i zaserwować butelkę wina;
- zaproponować podstawowe połączenie potrawy z winem lub innym napojem;
- prowadzić sprzedaż doradczą i rekomendować produkty;
- zareagować na reklamację, konflikt lub inną sytuację trudną;
- stosować zasady odpowiedzialnego serwowania alkoholu;
- współpracować z kuchnią, barem i pozostałymi członkami zespołu;
- obsłużyć podstawowe wydarzenie gastronomiczne;
- ocenić własne możliwości zatrudnienia i dalszego rozwoju w gastronomii.

Prowadzący

Bartosz Wilczyński – konsultant ds. marki i marketingu strategicznego, Promotor Kulinarny, dyplomowany enolog oraz ekspert rynku wine, food i turystyki kulinarnej. Od 25 lat zajmuje się marketingiem, komunikacją, budowaniem marek i rozwijaniem produktów. Współpracuje z restauracjami, producentami żywności i napojów, winiarzami, serowarami, organizacjami turystycznymi oraz przedsiębiorcami branży gastronomicznej. Prowadzi szkolenia, degustacje komentowane, warsztaty sensoryczne, konferencje i wydarzenia poświęcone winu, jedzeniu, profesjonalnej prezentacji produktów oraz budowaniu doświadczeń gości. Wykładowca brandingu, marketingu winiarskiego i enoturystyki. Dziennikarz winiarski i kulinarny, sędzia winiarski oraz współtwórca Radia Kulinarnego Wine Podcast. Twórca projektu „Ser i Wino – Idealna Para", współtwórca Akademii Destylacji oraz członek założyciel Stowarzyszenia Polskie Destylaty Rzemieślnicze. Opracował strategie dla ponad 100 klientów oraz współtworzył strategie marketingowe i rozwojowe dla miast, regionów i organizacji.

Koszty szkolenia będą określane indywidualnie w trakcie naboru, po analizie oczekiwań oraz celów słuchacza.
Prowadzący – Bartosz Wilczyński