



## Service Basis-Kurs

Motivation, Fachkompetenz, souveränes Verhalten

---

### Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden 2/2024

Gäste möchten umsorgt werden, eine schöne Zeit im Restaurant verbringen, professionell bedient und lecker essen können. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter im Service haben einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit oder gar Begeisterung der Gäste. Die Zeit von «Servieren kann jeder» ist vorbei. Die Tätigkeit verlangt Aufmerksamkeit, Fachkompetenz und Persönlichkeit. Im Service Basis-Kurs lernen Sie als noch nicht ausgebildete Servicemitarbeiterin und Servicemitarbeiter die wichtigsten Fachkenntnisse und Regeln, damit Sie in Ihrer Tätigkeit schnell erste Erfolge erzielen können.

Der Dresscode bei den Seminartagen ist Buisness-Casual, geschlossene Schuhe.

Während dem Seminar kann es vorkommen, dass Foto- und Videoaufnahmen für Social Media gemacht werden. Wenn Sie weder gefilmt noch fotografiert werden möchten, so informieren Sie die Fotografin vor Ort.

Wir starten die Seminartage pünktlich und bitten Sie um Ihre Unterstützung.

Ein Seminar von

**GASTRO**  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

## Tag 1

### Die Persönlichkeit im Service

Durchführungsort  
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

---

ab 08:30	Willkommen, Kaffee und Gipfeli
09:00	Eröffnung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisatorisches, Seminarziele und Programm</li> <li>- Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden</li> </ul>
09:30	Persönlicher Auftritt, Hygiene, Arbeitsbekleidung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedeutung des eigenen Auftretens anhand der Kleidung</li> <li>- Körperpflege, Hygiene, Schmuck, Arbeitssicherheit</li> <li>- Auftrag: Praktische Übung plus Präsentation</li> </ul>
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgedeck mit Läufer, Serviette Tafelspitz</li> <li>- Polieren und gemeinsames Aufdecken</li> </ul>
11:30	Grundgedeck und Serviceregeln <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das «Internationale Grundgedeck», Menü Gedeck, Betriebliches Grundgedeck</li> <li>- Laufrichtung, Tragetechnik, Schöpftechnik</li> </ul>
12:00	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:30	Start Mittagsservice, Küche schickt 3 Gang Menu
13:30	Pause
13:50	Aufräumen Restaurant / Buffet, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demo Bodenreinigung «Feuchtwischen», Wäsche sortieren</li> <li>- Trainingsparcours</li> </ul>
14:45	Das 1x1 der Umgangsformen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenorientierte Kommunikation</li> <li>- Auftritt &amp; Körpersprache und Begriffe &amp; Floskeln</li> <li>- Auftrag: Praktische Übung plus Präsentation</li> </ul>
15:30	Pause
15:50	Die Persönlichkeit im Service <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz eines Mitarbeitenden im Service</li> <li>- Gruppenarbeit und Präsentation</li> </ul>
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lernzielkontrolle</li> <li>- Feedback und letzte Fragen</li> </ul>
17:00	Verabschiedung

## Tag 2

### Professionelles Arbeiten im Service

Durchführungsort  
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

---

ab 08:30	Willkommen, Kaffee und Gipfeli
09:00	Eröffnung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagesziele und Programm</li> <li>- Warm-Up &amp; Repetition</li> </ul>
09:30	Mise en place Arbeiten, Serviceformen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundsätze zum Mise en Place</li> <li>- Vorbereitungsarbeiten &amp; Polieren</li> <li>- Checklisten lesen und interpretieren</li> <li>- Serviceabläufe &amp; Servicearten</li> </ul>
10:30	Pause
10:50	Umgang mit Tischtuch & Serviette <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tischtuch Regeln und das korrekte Auflegen</li> <li>- Gästeservietten und Arbeitsservietten falten</li> <li>- Korrekter Umgang und Lagerung der Wäsche</li> </ul> <p>Aufdecken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Fächer</li> <li>- Polieren und gemeinsames Aufdecken</li> </ul>
12:00	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:30	Start Mittagsservice, Küche schickt 3 Gang Menu
13:30	Pause
13:50	Öffnen von Weinflaschen, Theorie und Praxis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benötigtes Mise en Place erstellen</li> <li>- Präsentation- und Servicetechniken</li> <li>- Getränkeservice allgemein</li> <li>- Herstellung Heissgetränke</li> </ul>
15:30	Pause
15:50	Materialkunde und Mise en Place <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachbegriffe</li> <li>- Verschiedene Geräte und Materialien im Service</li> <li>- Umgang und Reinigung</li> </ul>
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lernzielkontrolle</li> <li>- Feedback und letzte Fragen</li> </ul>
17:00	Verabschiedung

## Tag 3

### Servicequalität und gästeorientiertes Verhalten

Durchführungsort  
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

---

ab 08:30	Willkommen, Kaffee und Gipfeli
09:00	Eröffnung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagesziele und Programm</li> <li>- Warm-Up &amp; Repetition</li> </ul>
09:30	Entstehung von Gästezufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hierarchie der Gästeerwartungen</li> <li>- Gästetypen und deren Erwartungen</li> <li>-</li> </ul>
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Lilie</li> <li>- Polieren und gemeinsames Aufdecken</li> </ul> Trainingsparcours mit Tischtuch auflegen, Trage- und Abräumtechnik, Vorlegen.
12:00	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:30	Start Mittagsservice, Küche schickt 3 Gang Menu
13:30	Pause
13:50	Das 1x1 des Aperitif Verkaufs, klassisch und neuzeitlich <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperitif Gruppen</li> <li>- Gläser &amp; Ausschank und Garnituren &amp; Service</li> <li>- Einrichten eines Aperitifs Buffet</li> </ul>
15:30	Pause
15:50	Umgang mit Reklamationen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was sind Reklamationen</li> <li>- Sieben Merkpunkt im Umgang mit Reklamationen</li> <li>- Kommunikation bei Reklamationen</li> </ul>
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lernzielkontrolle</li> <li>- Feedback und letzte Fragen</li> </ul>
17:00	Verabschiedung

## Tag 4

### Arbeiten am Gästetisch

Durchführungsort  
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

---

ab 08:30	Willkommen, Kaffee und Gipfeli
09:00	Eröffnung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagesziele und Programm</li> <li>- Warm up &amp; Repetition</li> </ul>
09:30	Gueridon Service <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plattengerichte zum schöpfen</li> <li>- Tranchieren</li> <li>- Filetieren</li> </ul>
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette</li> <li>- Polieren und gemeinsames Aufdecken</li> </ul> Einrichten der Gueridon Tische
11:45	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:00	Start Mittagsservice, Küche schickt: Fisch filetieren, Hauptgang tranchieren
14:00	Pause
14:20	Flambieren <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einrichten zum Flambieren</li> <li>- Flambieren von Crêpes</li> <li>- Raum erstellen</li> </ul>
15:30	Pause
15:50	Praktische Umsetzung eines kleinen Banketts
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lernzielkontrolle</li> <li>- Feedback und letzte Fragen</li> </ul>
17:00	Verabschiedung

## Tag 5 Seminare und Bankette / Abschlussprüfung

Durchführungsort  
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

---

ab 08:30	Willkommen, Kaffee und Gipfeli
09:00	Eröffnung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagesziele und Programm</li> <li>- Warm-Up &amp; Repetition</li> </ul>
09:30	Mise en Place von Veranstaltungen, Seminaren <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundsätze zum Mise en Place</li> <li>- Vorbereitungsarbeiten</li> <li>- Checklisten lesen und interpretieren</li> <li>- Kaffeepausen, Stehbuffets einrichten</li> </ul> Handling der Technik <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennenlernen verschiedener Apparaturen und Geräten bei Seminaren</li> </ul>
10:40	Pause
11:00	Aufdecken eines Bankettisches <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Stiefel</li> <li>- Polieren und gemeinsames Aufdecken</li> </ul>
12:00	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:15	Start Mittagservice, Gäste bedienen sich vom Buffet
13:00	Pause
13:15	Einrichten der Prüfungsräumlichkeiten
14:00	Klasse in 2 Gruppen aufteilen
1/2	Praktische Aufdeckprüfung im Restaurant 'sB – 60' <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufdecken eines Gästetisches für 2 Personen und herrichten einer Arbeitsstation (Gueridon), anschl. Öffnen einer Flasche Wein</li> </ul>
15.00	Pause 20', Raum erstellen und Wechsel der Gruppen
15.30	2. Runde
16.30	Aufräumen
17:00	Kursabschluss und Verabschiedung

**Tag 6**  
**Schriftliche Online-Prüfung**

Durchführungsort  
E-Learning Plattform von GastroSuisse  
Zoom

Prüfungsleitung

Zita Langenstein, Leiterin Weiterbildung, GastroSuisse Zürich  
Bettina Sutter, Seminarkoordinatorin, FORMATION GastroSuisse Zürich

---

Ab 13:30      Jede Teilnehmerin, jeder Teilnehmer ist pünktlich  
eingeloggt (Informationen folgen am Seminar)

14:00 bis      Schriftliche Online-Prüfung 60 Minuten  
15:00 Uhr

Änderungen bleiben vorbehalten.  
Zürich, im Mai 2024