



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"> - Organisatorisches, Seminarziele und Programm - Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden
09:30	Persönlicher Auftritt, Hygiene, Arbeitsbekleidung <ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung des eigenen Auftretens anhand der Kleidung - Körperpflege, Hygiene, Schmuck, Arbeitssicherheit - Auftrag: Praktische Übung plus Präsentation
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> - Grundgedeck mit Läufer, Serviette Tafelspitz - Polieren und gemeinsames Aufdecken
11:30	Grundgedeck und Serviceregeln <ul style="list-style-type: none"> - Das «Internationale Grundgedeck», Menü Gedeck, Betriebliches Grundgedeck - Laufrichtung, Tragetechnik, Schöpftechnik
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"> - Demo Bodenreinigung «Feuchtwischen», Wäsche sortieren - Trainingsparcours
14:45	Das 1x1 der Umgangsformen <ul style="list-style-type: none"> - Kundenorientierte Kommunikation - Auftritt & Körpersprache und Begriffe & Floskeln - Auftrag: Praktische Übung plus Präsentation
15:30	Pause
15:50	Die Persönlichkeit im Service <ul style="list-style-type: none"> - Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz eines Mitarbeitenden im Service - Gruppenarbeit und Präsentation
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> - Lernzielkontrolle - Feedback und letzte Fragen
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"> - Tagesziele und Programm - Warm-Up & Repetition
09:30	Mise en place Arbeiten, Serviceformen <ul style="list-style-type: none"> - Grundsätze zum Mise en Place - Vorbereitungsarbeiten & Polieren - Checklisten lesen und interpretieren - Serviceabläufe & Servicearten
10:30	Pause
10:50	Umgang mit Tischtuch & Serviette <ul style="list-style-type: none"> - Tischtuch Regeln und das korrekte Auflegen - Gästeservietten und Arbeitsservietten falten - Korrekter Umgang und Lagerung der Wäsche <p>Aufdecken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Fächer - Polieren und gemeinsames Aufdecken
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"> - Benötigtes Mise en Place erstellen - Präsentation- und Servicetechniken - Getränkeservice allgemein - Herstellung Heissgetränke
15:30	Pause
15:50	Materialkunde und Mise en Place <ul style="list-style-type: none"> - Fachbegriffe - Verschiedene Geräte und Materialien im Service - Umgang und Reinigung
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> - Lernzielkontrolle - Feedback und letzte Fragen
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"> - Tagesziele und Programm - Warm-Up & Repetition
09:30	Entstehung von Gästezufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> - Hierarchie der Gästeerwartungen - Gästetypen und deren Erwartungen -
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> - Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Lilie - Polieren und gemeinsames Aufdecken 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"> - Aperitif Gruppen - Gläser & Ausschank und Garnituren & Service - Einrichten eines Aperitifs Buffet
15:30	Pause
15:50	Umgang mit Reklamationen <ul style="list-style-type: none"> - Was sind Reklamationen - Sieben Merkpunkt im Umgang mit Reklamationen - Kommunikation bei Reklamationen
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> - Lernzielkontrolle - Feedback und letzte Fragen
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"> - Tagesziele und Programm - Warm up & Repetition
09:30	Gueridon Service <ul style="list-style-type: none"> - Plattengerichte zum schöpfen - Tranchieren - Filetieren
10:30	Pause
10:50	Aufdecken <ul style="list-style-type: none"> - Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette - Polieren und gemeinsames Aufdecken 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"> - Einrichten zum Flambieren - Flambieren von Crêpes - Raum erstellen
15:30	Pause
15:50	Praktische Umsetzung eines kleinen Banketts
16:45	Zusammenfassung und Feedback <ul style="list-style-type: none"> - Lernzielkontrolle - Feedback und letzte Fragen
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"> - Tagesziele und Programm - Warm-Up & Repetition
09:30	Mise en Place von Veranstaltungen, Seminaren <ul style="list-style-type: none"> - Grundsätze zum Mise en Place - Vorbereitungsarbeiten - Checklisten lesen und interpretieren - Kaffeepausen, Stehbuffets einrichten Handling der Technik <ul style="list-style-type: none"> - Kennenlernen verschiedener Apparaturen und Geräten bei Seminaren
10:40	Pause
11:00	Aufdecken eines Bankettisches <ul style="list-style-type: none"> - Grundgedeck mit Tischtuch, Serviette Stiefel - Polieren und gemeinsames Aufdecken
12:00	Platzieren, Getränkeservice, Brot und Butter
12:15	Start Mittagsservice, 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"> - Aufdecken eines Gästetisches für 2 Personen und herrichten einer Arbeitsstation (Gueridon), anschl. Öffnen einer Flasche Wein
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