

PROGRAMM

Service-Basiskurs

Erster Seminartag

Zeit	Inhalt
09:00	Eröffnung des Seminars <ul style="list-style-type: none"> - Begrüssung, Ziele und Themen - Zeitplan und Warm-up Die Service- und Gastgeberpersönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> - Persönlichkeitsanalyse nach EASI® meine Stärken im Service - Körpersprache, gästeorientierte Kommunikation, Mindset - Der persönliche Auftritt angepasst an den Auftrags-Betrieb (Outfit, persönliche Hygiene und mehr) - Umgangsformen gegenüber Gästen - Gruppenarbeit und Präsentation
10:30	Pause Vorbereitungsarbeiten und Tisch decken <ul style="list-style-type: none"> - Die wichtigsten Fachbegriffe - Mise en Place und seine Wichtigkeit - Aufdecken und Arbeiten während dem Service bei Banketten - Gruppenarbeit und Präsentation
12:30	Mittagspause
13:30	Praktisches Arbeiten Tische decken <ul style="list-style-type: none"> - Praktische Übungen Tische decken und Service eines Bankettes - Verschiedene Situationen werden geprobt - Reflektion
15:15	Pause
15:35	Die Servicekette im Bankett <ul style="list-style-type: none"> - Die Servicekette von der Begrüssung bis zur Verabschiedung - Arbeiten mit Standards - Gruppenarbeit und Präsentation
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none"> - Zusammenfassung und Fragen klären - Blitzlicht zum ersten Seminartag
17:00	Verabschiedung

Zweiter Seminartag

Zeit	Inhalt
09:00	Eröffnung des Seminars <ul style="list-style-type: none">- Begrüssung, Ziele und Themen- Zeitplan und Warm-up Der Bankett-Service praktisch umgesetzt <ul style="list-style-type: none">- Praktisches Üben eines Bankettservice- Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung- Serviceregeln und praktische Umsetzung
10:30	Pause Serviceregeln inklusive professioneller Wein-Service <ul style="list-style-type: none">- Serviceregeln und Ausnahmen- Unterschied a la carte Service zu Bankett-Service- Der professionelle Service von Wein- Einschenken und Teller tragen- Praktische Übungen
12:30	Mittagspause
13:30	Gästebetreuung von A bis Z <ul style="list-style-type: none">- Wie entsteht Gästezufriedenheit- Hierarchie der Gästeeerwartungen- Spiel: Gästebetreuung von A bis Z- Plenumsarbeit mit Präsentation
15:15	Pause
15:35	Die Bestellaufnahme <ul style="list-style-type: none">- Ablauf einer Bestellaufnahme- Aktives verkaufen- Praktische Übung
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none">- Zusammenfassung und Fragen klären- Feedback zum Seminar und Seminarbestätigung
17:00	Verabschiedung

Zürich, im August 2022