

Tjener superior

Dette forløb under 6+-ugers jobrettede uddannelse er rettet mod faglærte tjenere med erfaring eller personer med tilsvarende kompetencer. Du vil komme til at arbejde med service og betjening af danske og udenlandske gæster. Gennem forløbet opnår du indblik i servering af vin og ved a la carte, service af danske og udenlandske gæster, kommunikation og konflikthåndtering, samarbejdet, bæredygtighed, forretningsforståelse og iværksættereri og viden om det gode værtskab, jura og markedsføring mm.

Forløbet varer 36 dage og består af 16 AMU-kurser.

- [48873 Servering og service i restauranten - 3 dage](#)

Du lærer at varetage opdækning, tallerkenservering, gæstebetjening og afrydning samt at foretage servering af morgenmad og brunch, varme og kolde drikke på et højt serviceniveau samt at prissætte menu og vine. Du lærer også at foretage opgørelse og afregning af den daglige omsætning.

- [48872 Kommunikation og serviceorienteret gæstebetjening – 2 dage](#)

Du lærer at anvende personlig kommunikation både skriftligt og mundligt, så gæsten føler sig velkommen. Yderligere lærer du at optræde præsentabelt, professionelt og imødekommende over for gæstens behov og ønsker.

- [48870 Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 1 – 1 dag](#)

Du lærer at yde god og imødekommende gæstebetjening, hvor du indfrier gæstens ønsker og forventninger ud fra de givne muligheder. Yderligere lærer du at skabe gode oplevelser for gæsten og yde service, der tager afsæt i virksomhedens værdier.

- [48871 Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 2 – 2 dage](#)

Du lærer at samarbejde med kollegaer om at skabe oplevelser og værtskab samt anvende kommunikation til at fremme arbejdet med dette. Yderligere lærer du at motivere dine kollegaer i arbejdet og i at identificere virksomhedens udfordringer og muligheder hermed.

- [48867 Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1 – 1 dage](#)

Du lærer at yde anerkendende kommunikation og udvise en serviceminded adfærd i mødet med gæsten både skriftligt og mundligt. Du lærer endvidere at udvise en forståelse for gæstens behov og krav og herved medvirke til at forebygge og dæmpe konflikter ud fra viden om konfliktens faser og årsager.

- [44377 Møde- og konferencetilrettelæggelse – 3 dage](#)

Du lærer at tilrettelægge og udføre administrative funktioner i forbindelse med møder og konferencer samt foretage den fornødne administrative opfølgning herpå.

- [48875 Vinoplevelser 2 - 2 dage](#)

Du lærer at vejlede gæster om valg af vin på baggrund af viden om typer, dyrkning og fremstillingsmetoder. Du kan endvidere planlægge og sammensætte menuer og hertil vælge passende vine.

- [43735 Bæredygtighed på hotel & restaurant - 2 dage](#)

Du lærer at forstå sammenhængen mellem ressourceforbrug og miljøbelastning og sætte det i relation til en virksomheds samlede økonomi og formulerede miljømålsætninger. På baggrund af viden om området lærer du ved en gennemgang af egne arbejdsområder at registrere og medvirke til at reducere virksomhedens ressourceforbrug og brug af miljøbelastende produkter.

- [43733 Servering af øl, drinks og alkoholfrie drikke – 2 dage](#)

Du lærer at servere øl samt gæstebetjene om de mest forekommende ølsorter. Du lærer at mikse og servere de mest almindelige drinks og cocktails samt forestå tilhørende bararbejde. Du lærer at servere hedvine og aperitifvine samt alkoholfrie drikke korrekt.

- [40906 Revenue Management ved gæstebetjening – 2 dage](#)

Under salgsprocessen ved gæstebetjening i reception og ved servering lærer du at trække på en viden om virksomhedens indtægtsplanlægning og salg samt anvendelse af Revenue Management til at optimere indtjeningen, uden at der gives køb på kundens serviceoplevelse. Deltageren kan beregne og analysere nøgletal for virksomhedens kapacitet.

- [48009 Receptionens innovative serviceydelser – 2 dage](#)

Uddannelsen er for erfarne medarbejdere i receptioner, som ønsker ny inspiration og værktøjer inden for udvikling af innovative serviceydelser. Uddannelsen lærer dig at udvikle serviceprodukter i tråd med virksomhedens brand ud fra viden om serviceydelser, virksomhedens gæster, værtskab, gæstebetjening og gæstepsykologi.

- [47629 Markedsføring i praksis – 3 dage](#)

Du lærer på basis af marketingværktøjer at udarbejde en konkret markedsføringsplan for virksomheden. Du lærer at håndtere kontakt vedrørende markedsføring til samarbejdspartnere, interessenter, medier.

- [48325 Forretningsforståelse og nøgletal i it-systemer - 2 dage](#)

Du lærer forretningsforståelse og kan anvende begreber som værdigrundlag og strategi til at vurdere virksomhedens arbejds- og forretningsgange samt at analysere nøgletal fra virksomhedens it-systemer og medvirke til en bedre ressourceanvendelse, fx gennem digitalisering.

- [48763 Iværksætter - ny forretningsplan – 3 dage](#)

Du lærer at vurdere og udvikle forretningspotentialen fra din idé til en konkret forretningsplan. Efter kurset kan du udarbejde en salgs- og markedsføringsplan og anvende forskellige økonomiske modeller i din forretningsplan.

- [46538 Branchejura og erstatning i hotelbranchen – 1 dag](#)

Du kan med viden om særlig branchekutyme og retspraksis udarbejde og håndtere afbestillingsvilkår samt lettere juridiske problemstillinger.

- [44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd – 5 dage](#)

11. maj 2020

Du lærer at anvende det givne fremmedsprog i komplekse og avancerede kommunikative situationer, hvilket sætter dig i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Du kan få mere information på disse skoler:

- College360
- HANSENBERG
- Hotel- og Restaurantskolen tlf.
- TECHCOLLEGE
- Zealand Business College
- Kold College