

Vej til salg og service i hotel og restaurationsbranchen

Dette forløb under 6-ugers jobrettede uddannelse er rettet mod personer, som gerne vil arbejde som tjener ved selskaber og konferencer uden nødvendigvis at have erfaring eller uddannelse inden for branchen. Du vil komme til at arbejde med servering og betjening af gæster. Gennem forløbet opnår du indblik i servering af menuer og vin, fremstilling af varme og kolde drikke, kommunikation og konflikthåndtering, service af gæster og det gode værtskab mm.

Forløbet varer 25 dage og består af 13 AMU-kurser.

- [47692 Salg og service i gæstebetjening – 1 dag](#)

Du lærer at anvende anerkendende kommunikation til at fremme virksomhedens salg og service ved etablering af god og nærværende kontakt med gæsten samt at anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelation.

- [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.

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

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

- [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 mundtligt. 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.

- [48876 Servering og betjening ved selskab og konference – 3 dage](#)

Du lærer at vejlede gæster om planlægning og bestilling af arrangementer. Hertil lærer du at sammensætte menuer, drikkevarer, prissætte arrangementer og indrette lokalerne. Kompetencer kan opnås ved selskaber eller konferencer.

- [43734 Menuvejledning ved gæstebetjening – 3 dage](#)

Du lærer at sammensætte menuer ud fra virksomhedens sortiment ud fra viden om sensorik og de mest anvendte tilberedningsmetoder og sæsonaktuelle råvarer. Du lærer at tage hensyn til anledning, sundhed, diæter, kultur og religion ved sammensætning af menuer og kan gæstebetjene ved menuvalg og vejlede gæsten i valget af velegnede drikkevarer.

- [40914 Kalkulation ved gæstebetjening – 1 dag](#)

Du lærer at foretage kalkulation af forbrug og prissætning af drikkevarer, give tilbud på selskaber og lave varebestilling til arrangementer samt at afregne med gæsten med forskellige former for betalingsmidler, herunder opstille simple tjenerregnskaber

- [42912 Servering af vin – 3 dage](#)

Du lærer at gæstebetjene om valg af vine til bestemte retter samt om vinens sensoriske karakteristika samt at åbne og servere vine korrekt. Du lærer at gæsteforklare om vinens fremstilling og historie sammenholdt med vinetiketter samt vinlove

- [48866 Barista-, kaffe- og the oplevelser – 3 dage](#)

Du lærer at fremstille indbydende kaffe, te og kakao ved forskellige metoder og vejlede gæster i deres valg af varme drikke. Du lærer at yderligere kvalitetsbedømme kaffe-, te og kakaotyper samt betjene, rengøre og vedligeholde udstyr, som bruges til at fremstille disse.

- [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.

- [48049 Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job – 2 dage](#)

Du lærer at medvirke aktivt til udvikling af et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø ifm. fx APV, årlig arbejdsmiljødrøftelse, arbejdsmiljørundering mv. og i det daglige arbejde med arbejdsmiljø.

- [40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job – 2 dage](#)

Du lærer at forebygge forkerte arbejdsstillinger og nedslidninger i det daglige arbejde og at medvirke til at sikre et godt ergonomisk arbejdsmiljø på arbejdspladsen.

- [46539 Branchejura/myndighedskrav i restaurationsbranchen – 1 dag](#)

Du lærer at medvirke til at sikre, at virksomheder i restaurationsbranchen efterlever lovens regler i forhold til driften og indgå i ligeværdig dialog med relevante myndigheder pba. kendskab til restaurationsloven.

Du kan få mere information på disse skoler:

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