



KCER.43.8 -MP.2018

Program seminarium:

„Nowa jakość usług w serwisie kulinarnym - innowacyjna generacja kelnerów”

10-12.grudnia 2018 r. SGGW w Warszawie, Hotel Bristol

Zakwaterowanie: Hotel IKAR w Warszawie; ul. Nowoursynowska 161; Tel. : 22 593 37 00

Poniedziałek 10.12.18 r.

Godz.	Temat	Prowadzący
13-14	obiad	
14-14.15	Powitanie uczestników i zapoznanie z programem szkolenia Małgorzata Pawlonka - nauczyciel konsultant KCER w Brwinowie	M. Pawlonka, KCER w Brwinowie
14.15 –15.45	Zapewnienie jakości usług w serwisie kulinarnym. Czynniki determinujące sprzedaż w gastronomii – wykład	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
15.45 –16.00	Przerwa	
16.00 –17.30	Rodzaje klientów. Sposoby obsługi konsumentów o różnych cechach psychologicznych – wykład + ćwiczenia	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
17.30 –17.45	Przerwa	
17.45 –19.15	Standardy wymagań w zakresie profesjonalnej obsługi klienta - wykład	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
19.30	Kolacja	

Wtorek 11.12.18 r.

Godz.	Temat	Prowadzący
10.00 -13.00	Zajęcia terenowe hotel Bristol (1 grupa) - Zapewnienie jakości obsługi klienta w gastronomii hotelowej. Innowacyjna generacja kelnerów.	M. Pawlonka, KCER dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
8.30 – 10.00	Zarządzanie zasobami ludzkimi – ćwiczenia (2 grupa)	dr hab. Maria Jeznach, SGGW
10-11.30	Potrzeby klienta usług gastronomicznych. Jak zaprezentować ofertę w sposób zbieżny z	dr hab. Maria Jeznach, SGGW

	oczekiwaniami klienta – ćwiczenia (2 grupa)	
11.30-11.45	Przerwa	
11.45-13.15	Sposoby zachowania się personelu w sytuacjach konfliktowych, trudnych (trudny klient) - ćwiczenia (2 grupa)	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
Do 15	Obiad	
15-16.30	Sposoby efektywnej sprzedaży poprzez skuteczną prezentację oferty „Karty Menu” – wykład	dr hab. Maria Jeznach, SGGW
16.45-17.00	Przerwa	
17.00-18.30	Zasady relacji kelner – kucharz - wykład	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
18.30-18.45	Przerwa	
18.45-19.30	Potrzeby klienta usług gastronomicznych. Jak zaprezentować ofertę w sposób zbieżny z oczekiwaniami klienta – wykład	dr hab. Maria Jeznach, SGGW
19.30	Kolacja	

Środa 12.12.18 r.

Godz.	Temat	Prowadzący
8.30 – 10.00	Zarządzanie zasobami ludzkimi – ćwiczenia (1 grupa.)	dr hab. Maria Jeznach, SGGW
10.00 –13.00	Zajęcia terenowe hotel Bristol (2 grupa) Zapewnienie jakości obsługi klienta w gastronomii hotelowej. Innowacyjna generacja kelnerów.	M. Pawlonka, KCER
10.15-11.45	Potrzeby klienta usług gastronomicznych. Jak zaprezentować ofertę w sposób zbieżny z oczekiwaniami klienta – ćwiczenia (1 grupa).	dr hab. Maria Jeznach, SGGW
11.45-13.15	Sposoby zachowania się personelu w sytuacjach konfliktowych, trudnych (trudny klient) - ćwiczenia (1grupa)	dr hab. Ewa Czarniecka-Skubina, SGGW
13.15	Obiad	
14.15	Podsumowanie seminarium, analiza arkuszy ewaluacyjnych. Rozdanie zaświadczeń i materiałów szkoleniowych	M. Pawlonka, KCER w Brwinowie

Krajowe Centrum Edukacji Rolniczej w Brwinowie

05-840 Brwinów ul. Pszczelińska 99,
tel./fax: 22 729 73 02 22 729 59 05
E-mail: kcer@kcer.pl www.kcer.pl