

UTBILDNING FÖR NYA STJÄRNOR INOM RESTAURANGBRANSCHEN!

Är du ny i restaurangbranschen? Jobbar du i servis eller bar, som runner eller cafébiträde? Då är du inte bara varmt efterlängad av din nya arbetsgivare, utan även av alla de gäster som du snart kommer att få träffa. Din roll är nämligen av största vikt för gästens upplevelse eftersom det är du som levererar det viktiga första intrycket.

Restaurangbranschen har efter pandemin tappat många medarbetare och nu behöver företagen rekrytera nya medarbetare där många är nya i branschen och därmed saknar erfarenhet och grundläggande kunskap. Syftet med utbildningen är att korta ner den tid som restaurangerna själva behöver lägga på att lära upp de nya medarbetarna men även att snabbare få de nyanställda att känna sig mer självsäkra i sin roll så de känner glädje inför yrket.

Den här digitala utbildningen pågår under 6 veckor: 6 lärarledda utbildningspass á 3,5 timmar/vecka och totalt ca 8 timmar eget arbete. Beräknad total tid för utbildningen är ca 4 heldagar. Utbildningen varvas med uppgifter, lärarledda digitala träffar samt filmer. Under den här utbildningen får du rätt kunskap och många verktyg för att snabbt komma in i rollen och bli en av branschens nya stjärnor.

Varmt välkommen!

Innehåll:

Modul 1: Gästen i Fokus- service & bemötande

Du är ansiktet utåt och möter dagligen gästen. Din roll i mötet är av största vikt för gästens upplevelse. Det är du som levererar det, för gästen, så viktiga första intrycket. Valet av vår egen attityd kan alltså antingen "förskingra eller förädla" varumärket och företagets möjligheter på marknaden. Vi får här förståelsen för vikten gällande mitt val av attityd i mötet med gäst till hur jag uppmärksammar gästen och vågar vara proaktiv i mötet.

Modul 2: Grundläggande branschkunskap

Förutom att ha koll på gästservicen behöver vi förstå restaurangen i sin helhet. Vad finns för olika roller inom restaurangen, vad för krav och förväntningar är kopplade till dessa roller och vem är egentligen vem som är chef över vem? Vi lär oss även om alkohollagen och vad jag som servitör/bartender behöver ha koll på gällande servering av personer. Vi kommer även lära oss "restaurangens språk". Vad är tex en assiett, en karaff och vad innebär pocherad, halstrad, picklad.

Modul 3: Inför service

Inför service till gäst behöver vi se till att restaurangen är uppdukad och förberedd. Här lär vi oss, ur, ett hygieniskt sätt, hur vi putsar glas och bestick, hur vi rengör bord och hur vi dukar upp ett standardsbord inför service med allt vad det innebär. Vi går igenom vikten av vår personliga hygien och på en grundläggande nivå (för målgruppen service, bar, cafe) hur vi hanterar livsmedel.

Modul 4: Servering till sittande gäst

Här lär vi oss, genom att titta på många filmer, hur vi öppnar vin, serverar vin, hur vi greppar tallrikar/bärteknik och serverar sittande gäst till hur vi dukar av. Vi går igenom tågorningen från det att gäst kommer till gäst lämnar. I vilken ordning tar vi beställning, serverar vatten till att vi jobbar med merförsäljning.

Modul 5: Lönsam omsorgsförsäljning

Under detta pass kommer vi till avsnittet då vi verkligen pratar med gästen. Hur inleder vi vår konversation, hur vi undersöker gästens behov genom öppna frågor och hur ger vi förslag. Vi behöver ha koll på våra produkter för att kunna sälja rätt samt kunna inspirera till mer sälj. Den riktiga nyckeln till framgång är den så viktiga omsorgsförsäljningen. Att utan att på minsta sätt "pracka på" gästen extra varor gäller det att med hjälp av tillägsprodukter göra gästen ännu mer nöjd.

Modul 6: Hantera en missnöjd gäst

Vi avslutar utbildningen med att prata om hur vi hanterar en missnöjd gäst. Här får du lära dig vad du kan och behöver göra för att få en gäst nöjd eller åtminstone mindre missnöjd. Vi tittar på olika anledningar till att det uppstår konflikter och vad du kan göra för att hindra det. Vi tittar på varför det är så viktigt att vi tar hand om gäster som har åsikter och feedback. När denna dag är över ska du känna att du blivit starkare i dessa ibland jobbiga situationer med att hantera invändningar o missnöje i gästmötet

Vem genomför utbildningen:

StigFram, som är experter inom att utveckla gästmötet, har skapat och levererar denna utbildning. Deltagarna får träffa våra 2 kursledare Janne Jacobsson samt Emilie Söderström som båda varit operativa ledare inom branschen och idag utbildar medarbetare i en rad olika branscher.

Bidragande till att sätta utbildningens innehåll samt filmatiserat delar är:

Fredrik Eriksson: Fredrik utsågs till Årets Kock när han arbetade som souschef på Eriks Fisk. Han var senare verksam på Fjäderholmarnas krog och på Villa Källhagen som kökschef och delägare. 2005 började han driva Långbro värdshus för att 2018 öppna restaurang Nationalmuseum. Genom åren har han även medverkat flitigt som TV-kock och är sedan 2005 ordförande i föreningen Årets Kock.



Patrik Högberg: Patrik har lång erfarenhet av branschen i roller som restaurangchef, källarmästare, food & beverage manager, hotellchef, hovmästare på företag som Edsbacka krog, Villa Källhagen, Profilrestauranger/Stadshuset (där han var ansvarig för Nobelfesten), Smådalarögård, Långbro Värdshus. Patrik är idag platschef för Restaurang Nationalmuseum.



David Enemark: David har jobbat i krog- och matbranschen i trettio år. David startade sin karriär på Ulriksdals värdshus där han fick jobba under den legendariske köksmästaren Karl Heinz Krücken. Har sen bla drivit Dykarbaren ute på Sandhamn samt drev och ägde CousCous Catering. År 2010 öppnade David "davidathome", en restaurang i sitt privata hem på ön Tranholmen med mat i toppklass. 2020 deltog David i TV4s "Kockarnas Kamp" där han kom på 3e plats.



Anita Stefanovic Wirentoft: Anita har vuxit upp i en restaurangmiljö och själv gått den långa vägen. Med en ekonomisk utbildning i grunden har hon genom åren skaffat sig en gedigen erfarenhet av restaurangbranschen i roller som hovmästarinna, festväningsansvarig, restaurangchef och restaurangkoordinator. Anita har även jobbat utomlands med service och arbetar sedan 2013 som legitimerad yrkeslärare, inriktning servering, på Rönnowska skolan i Helsingborg där hon utbildar gymnasieelever på Restaurang- och Livsmedelsprogrammet.

