

Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης

Βασικός σκοπός του εκπαιδευτικού πακέτου είναι οι παρουσίαση των πιο διαδεδομένων και αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνικών ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης.

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη θα έχετε αποκτήσει εξειδικευμένα επαγγελματικά προσόντα και τις ζητούμενες από την επιχείρηση και την αγορά του κλάδου σας γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις στο αντικείμενο της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, ώστε να μπορείτε να εκτελείτε περισσότερο αποτελεσματικά και δημιουργικά το έργο σας και να εφαρμόζεται μεθόδους και τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης με στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και τη διεύρυνση της πελατείας.

Ειδικότερα μέσω της μελέτης του εκπαιδευτικού πακέτου επιδιώκεται:

- Η αναβάθμιση και η προσαρμογή των προσόντων σας σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών και η ενίσχυση της αποδοτικότητας σας.
- Η επαγγελματική ενίσχυσή σας για τη δημιουργία προϋποθέσεων επίτευξης μιας σταθερής σχέσης με τον πελάτη μέσα από την αξιοποίηση και εφαρμογή των αρχών και κανόνων ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Η πληροφόρηση και ευαισθητοποίησή σας αναφορικά με τις έννοιες και πρακτικές της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως οι κίνδυνοι στην εργασία, γενικές αρχές της πρόληψης, εθνικό και κοινοτικό δίκαιο για την ασφάλεια, παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, προδιαγραφές των χώρων εργασίας, μέτρα προφύλαξης, ώστε να μπορείτε να λειτουργείτε μέσα στο πλαίσιο σύγχρονων αντιλήψεων και κανόνων προστασίας της εργασίας.
- Η ενημέρωσή σας για θέματα και διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων (εκπροσώπηση, διαπραγματεύσεις κλπ).

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από **δέκα** κεφάλαια

Στο **πρώτο** κεφάλαιο περιγράφονται οι βασικές αρχές λειτουργίας και διοίκησης μιας επιχείρησης.

Στο **δεύτερο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, καθώς και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων.

Στο **τρίτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες και πρακτικές τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως στους κινδύνους στην εργασία, στις γενικές αρχές της πρόληψης, στα μέτρα προφύλαξης.

Στο **τέταρτο** κεφάλαιο αναλύονται οι βασικές αρχές οργάνωσης των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστίασης και στο **πέμπτο** παρουσιάζονται οι διαδικασίες και εργασίες που απαιτούνται για τη λειτουργία τους.

Στο **έκτο** κεφάλαιο παρουσιάζονται τα είδη εδεσμάτων που προσφέρονται στα εστιατόρια, η αρμονία εδεσμάτων και κρασιών, οι κανόνες και οι τεχνικές σερβιρίσματος φαγητών, φρούτων, επιδορπίων, κρασιών και αφεψημάτων.

Στο **έβδομο** κεφάλαιο προσεγγίζονται θέματα που αφορούν στους θεμελιώδεις κανόνες συμπεριφοράς ενός εργαζόμενου στην εξυπηρέτηση πελατών και στις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης.

Στο **όγδοο** κεφάλαιο αναλύονται θέματα που αφορούν στην υγιεινή των επιχειρήσεων εστίασης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Οδηγού Υγιεινής Νο 1 για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής που εγκρίθηκε από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων.

Στο **ένατο** κεφάλαιο παρουσιάζονται θέματα που σχετίζονται με τις δυνατότητες αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις εστίασης, το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, καθώς επίσης και τις εξειδικευμένες εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στα καταστήματα εστίασης.

Τέλος στο **δέκατο** κεφάλαιο παρουσιάζεται η βασική ξενόγλωσση επαγγελματική ορολογία.