

**Projekt: Gastromobil 2014**

Titel der Lernergebniseinheit 3:	<b>Umgang mit Gästen: Beratung und Verkauf, Arbeiten am Tisch des Gastes</b>			
Zuordnung zu einer Qualifikation:	<b>Restaurantfachmann/ Restaurantfachfrau</b>	EQF-Niveau: 4	DQR-Niveau: 4	
Handlungsbereich:				
Beschreibung der Lerneinheit: Er/Sie ist in der Lage, Gäste zu empfangen, sie hinsichtlich ihrer Wünsche zu beraten, Empfehlungen auszusprechen und Arbeiten am Tisch des Gastes durchzuführen				
<b>Lernergebnisse:</b>				
Er / Sie ist in der Lage: <ul style="list-style-type: none"> <li>• anhand der Speisen- und Getränkekarte den Gast zu beraten, Empfehlungen auszusprechen und Verkaufsgespräche zu führen</li> <li>• Im Interesse des Unternehmens Reklamationen gastorientiert zu bearbeiten</li> <li>• Arbeiten am Tisch des Gastes durchzuführen, insbesondere zu flambieren, tranchieren, filieren</li> <li>• Salate und Vorspeisen am Tisch des Gastes anzurichten</li> <li>• Getränke dem Gast anzubieten und zu servieren, insbes. Bier- und Weinservice, alkoholfreie Getränke (warm und kalt)</li> <li>• Heißgetränke und alkoholische Heißgetränke herzustellen und zu servieren</li> <li>• Gäste hinsichtlich der betrieblichen Dienstleitungen und des Service zu beraten</li> <li>• den Ablauf von Festlichkeiten mit Gästen zu planen, Produkte u. Dienstleitungen unter Berücksichtigung von Kundenwünschen zu präsentieren und zu verkaufen</li> <li>• Reservierungswünsche entgegenzunehmen und Reservierungen auszuführen</li> <li>• unter Berücksichtigung saisonaler Angebote und der Marktsituation Speise- und Getränkeabfolgen mit dem Gast abzustimmen</li> <li>• Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festzulegen und mit anderen Arbeitsbereichen teamorientiert abzustimmen</li> <li>• flexibel und freundlich auf Wünsche der Gäste zu reagieren</li> <li>• sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anzuwenden</li> <li>• einfache Auskünfte in einer Fremdsprache zu erteilen</li> <li>• erbrachte Leistungen zu buchen</li> </ul>				
Ergänzende Informationen: Die Erfassung der erworbenen Kompetenzen erfolgt durch einen standardisierten Kompetenzbeurteilungsbogen, der vom auszubildenden Betrieb im Gastland ausgefüllt wird. Ferner wird von den Auszubildenden während des 9-wöchigen Austauschs 2 x einen Monatsbericht zu Aufgaben und Erfahrungen erstellt. Diese Lernergebniseinheit wird etwa 3 von insgesamt 9 Wochen Praktikum in Anspruch nehmen.				
Erstellt von: Ausbildungsverbund Lüchow-Dannenberg e.V., Lüchow				