


Projekt: Gastromobil 2014

| | | | | |
|--|--|---------------|---------------|---|
| Titel der Lernergebniseinheit 3: | Umgang mit Gästen: Beratung und Verkauf, Arbeiten am Tisch des Gastes | | |  |
| Zuordnung zu einer Qualifikation: | Restaurantfachmann/ Restaurantfachfrau | 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 | | | | |
| Lernergebnisse: | | | | |
| Er / Sie ist in der Lage: <ul style="list-style-type: none"> • anhand der Speisen- und Getränkekarte den Gast zu beraten, Empfehlungen auszusprechen und Verkaufsgespräche zu führen • Im Interesse des Unternehmens Reklamationen gastorientiert zu bearbeiten • Arbeiten am Tisch des Gastes durchzuführen, insbesondere zu flambieren, tranchieren, filieren • Salate und Vorspeisen am Tisch des Gastes anzurichten • Getränke dem Gast anzubieten und zu servieren, insbes. Bier- und Weinservice, alkoholfreie Getränke (warm und kalt) • Heißgetränke und alkoholische Heißgetränke herzustellen und zu servieren • Gäste hinsichtlich der betrieblichen Dienstleitungen und des Service zu beraten • den Ablauf von Festlichkeiten mit Gästen zu planen, Produkte u. Dienstleitungen unter Berücksichtigung von Kundenwünschen zu präsentieren und zu verkaufen • Reservierungswünsche entgegenzunehmen und Reservierungen auszuführen • unter Berücksichtigung saisonaler Angebote und der Marktsituation Speise- und Getränkeabfolgen mit dem Gast abzustimmen • Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festzulegen und mit anderen Arbeitsbereichen teamorientiert abzustimmen • flexibel und freundlich auf Wünsche der Gäste zu reagieren • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anzuwenden • einfache Auskünfte in einer Fremdsprache zu erteilen • erbrachte Leistungen zu buchen | | | | |
| 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 | | | | |