

## Information

### Kurset afholdes:

Mandag	d. 21.03.22	kl. 08:10 - 15:35
Tirsdag	d. 22.03.22	kl. 08:10 - 15:35
Onsdag	d. 23.03.22	kl. 08:10 - 15:35
Mandag	d. 28.03.22	kl. 08:10 - 15:35
Tirsdag	d. 29.03.22	kl. 08:10 - 15:35
Mandag	d. 04.04.22	kl. 08:10 - 15:35
Tirsdag	d. 05.04.22	kl. 08:10 - 15:35

Kurset udbydes som et samlet forløb.

### Undervisningssted:

Campus Bornholm, Minervavej 1, 3700 Rønne

### Tilmelding:

Tilmelding skal ske til din sagsbehandler på Jobcenteret.

Der er også mulighed for at tage uddannelsen som et 6 ugers jobrettet kursustilbud.

Evt. praktik i en virksomhed koordineres af Jobcenteret.

### Yderligere information:

For yderligere information om kursusforløbet kontakt:

Uddannelsessekretær Susanne Pedersen  
Tlf: 3065 0228, mail: spe@cabh.dk

Uddannelsesleder Mattias Landberg-Krarup  
Tlf: 4191 9876, mail: mlk@cabh.dk



Vi skaber og samler de bedste uddannelsestilbud til gavn for elever, erhvervsliv og Bornholm.

Læs mere på [campusbornholm.dk](http://campusbornholm.dk)

Servering- og servicekursus

Forår 2022



# Servering, service, smil og samarbejde

Efteruddannelse for dig der gerne vil arbejde i hotel- og restaurationsbranchen



– fremtiden starter her

**Kursusforløbet henvender sig til dig som ønsker et job i hotel- og restaurationsbranchen, hvor du er beskæftiget med jobfunktioner relateret til tjenerarbejde, servering, vejledning og betjening af gæster, herunder selskabsbestilling, selskabsservering og gæstebetjening.**

**Du lærer at vejlede i forhold til valg af drikkevarer og får kendskab til gastronomi og menusammensætning.**

### 48873 **Servering og service i restauranten** 3 dage

Du kan forstå opdækning i restauranten og yde service af høj kvalitet ved med servering af a la carte-retter, morgenmad og brunch. Du lærer at flambere, tranchere, filetere og anrette tallerkener fra stikbord samt udføre miks af salater og dressinger. Du lærer også at prissætte menuer og vine samt lave opgørelse og afregning af den daglige omsætning.

Efter kurset kan du:

- Forestå opdækning i a la carte restauranten og kan bestille kreative dekorationer med evt. blomster/frugt/grønt passende til sæson.
- Yde service af høj kvalitet i forbindelse med servering.
- Stå for opdækning og afrydning af borde.
- Servere a la carte-retter.
- Servere morgenmad og brunch.
- Flambere, tranchere, filetere og anrette tallerkener fra stikbord samt udføre miks af salater og dressinger.
- Prissætte menu og vine samt lave opgørelse og afregning af den daglige omsætning

### 47692 **Salg og service i gæstebetjening** 1 dag

Du kan anvende anerkendende kommunikation til at fremme virksomhedens salg og service ved etablering af god og nærværende kontakt med gæsten. Du kan anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelation.

Efter kurset kan du:

- Med afsæt i virksomhedens kultur- og værdisæt anvende anerkendende kommunikation til at fremme salg og service i gæstebetjeningen.
- Anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelationer.
- Anvende de nødvendige bestemmelser i købeloven i relation til forbrugerkøb.
- Medvirke ved simpel markedsføring af virksomheden.

### 43733 **Servering af øl, drinks og alkoholfrie drikke** 2 dage

Du lærer at servere øl samt gæstebetjene om de mest forekommende ølsorter. Du kan mikse og servere de mest almindelige drinks og cocktails samt forestå tilhørende bararbejde. Du lærer at servere hedvine og aperitifvine samt alkoholfrie drikke korrekt.

### 48867 **Håndtering af konflikter og klager fra gæsten** 1 dag

Du kan yde anerkendende kommunikation og udvise en serviceminded adfærd i mødet med gæsten både skriftligt og mundtligt. Du kan endvidere udvise en forståelse for gæstens behov og krav og herved medvirke til at forebygge og dæmpe konflikter ud fra viden om konfliktens faser og årsager.

Efter kurset kan du:

- Fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.
- Udvisе forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.
- Forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlægende viden om konfliktens faser og årsager.
- Fremtræde konflikt-dæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.

