

CORSO DI RESTAURANT MANAGEMENT & CUSTOMER CARE

4 giugno - 2 luglio



Il mondo della ristorazione sta cambiando velocemente, così si deve modificare anche il servizio di sala che deve essere integrato, innovativo e responsivo delle nuove esigenze di un mercato sempre più competitivo. In questa ottica la solidità della storia di Amira e la visione della Gambero Rosso Academy hanno realizzato il Corso di Restaurant Management volto a rispondere alle sfide del futuro.

Il personale di sala rappresenta la principale figura di contatto fra l'azienda e il cliente, fra lo chef e il pubblico gourmand. Le imprese del settore food & beverage con una visione "guest orientend" sanno quanto sia importante il personale di sala per il successo dell'attività e il gradimento del consumatore.

Chi gestisce la sala per Amira e Gambero Rosso Academy è un professionista che non riceve soltanto il cliente, ma presenta il menu e la filosofia dello Chef, riflette lo stile della sua azienda fino a interpretare i gusti del cliente. In sostanza, un esperto della customer satisfaction.

Programma

Gli ambiti tematici del programma saranno sviluppati con una forte attenzione alle nuove tendenze della ristorazione e della ospitalità di eccellenza. Il corso vuole ridare valore e professionalità alla figura del personale di sala, che deve essere un professionista preparato, capace di collocarsi di fronte a un pubblico esigente e internazionale.

Moduli

1. Comunicare con efficacia nel lavoro

Cosa vuol dire comunicazione
Comunicare qualcosa, comunicare con qualcuno
Non si può non comunicare
Gli assiomi della comunicazione
La comunicazione verbale
Il processo di codifica e decodifica
La percezione e l'interpretazione del messaggio

2. Il Menu

Significati del termine menù
Principali tipi di menù

Criteri per la progettazione del menù
Le diverse componenti del menù
La struttura del menù
Strategie operative e psicologiche del cliente
Definire un menu concordato

3. Public speaking

Percezione e interpretazione dei messaggi
Gli ostacoli della comunicazione efficace
Gli stili comunicativi
La comunicazione paraverbale
La comunicazione non verbale: il linguaggio del corpo

4. Il vino e il cibo

L'enologia italiana: peculiarità legate a storia, territorio, tradizioni e cultura
L'abbinamento cibo/vino
La carta dei vini e come costruirla

5. HACCP

Le normative
Conservazione degli alimenti
Gli allergeni
Come compilare un piano di autocontrollo
L'igiene di ambienti e attrezzature

6. Servizio di Sala

Nozioni per il management della sala: organigramma, compilazione orari...
Saper lavorare in qualsiasi contesto
Le varie tipologie di servizio
Mise en place delle sale contemporanee
Tendenze dei set up
Varie fasi del servizio operativo
Le attrezzature necessarie
Come gestire il servizio
Il servizio alla carte
Il buffet
Consigli tecnici per la realizzazione
Le varie tipologie
L'importanza di conoscere e saper gestire il prodotto (rapporto qualità/prezzo)
L'accoglienza: comportamento ed etica professionale
Vari requisiti per essere un professionista
L'attitudine al cliente
I clienti non sono tutti uguali: gli accorgimenti per un servizio migliore

Totale Moduli : 60 ore | Corso di inglese: 20 ore | Costo totale: 1500 € + iscrizione Amira 30 €
Per iscriversi: scrivere a torino@cittadelgusto.it entro il 1 giugno, compilando il modulo in allegato.