

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego z dnia 17.10.2017 r.

Lp.	Nazwa kursu	Czas trwania (godz. lekcyjne)	Ilość osób	Zakres szkolenia	Miejsce szkolenia	Uwagi
1.	Obsługa klienta	10 godzin - 2 dni po 5 godz.	6 osób z niepełnosprawnością intelektualną. Należy ponadto zapewnić możliwość udziału w szkoleniu opiekunów ww. osób.	<u>Wybrane zagadnienia:</u> 1. Dlaczego warto walczyć o zadowolenie klienta? 2. Ja jako obsługujący - kim jestem dla klienta i co chcę osiągnąć obsługując klientów? 3. Profesjonalna obsługa klienta – czym się kierować rozmawiając z klientem? 4. Zasady profesjonalnej obsługi klienta wewnętrznego i zewnętrznego. 5. Krytyczne umiejętności komunikacyjne dla doskonałej obsługi klienta. 6. Jak rozmawiać z klientem? Praktyka obsługi klienta – scenki z wykorzystaniem scenariuszy „z życia wziętych” nagrywane kamerą video. 7. Analiza własnych mocnych stron w kontakcie z klientem oraz obszarów, które wymagają wzmocnienia.	Rybnik	-
2.	Obsługa kasy fiskalnej	10 godzin - 2 dni po 5 godz.	5 osób z niepełnosprawnością, w tym 2 osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Należy ponadto	<u>Wybrane zagadnienia:</u> 1. Obsługa kasy fiskalnej. 2. Przyjmowanie reklamacji i zwrotów. 3. Wystawianie paragonów i faktur. 4. Przeprowadzanie inwentaryzacji.	Rybnik	-

			zapewnić możliwość udziału w szkoleniu opiekunów ww. osób.			
3.	Mała gastronomia	16 godzin - 2 dni po 8 godz.	2 osoby	<p><u>Wybrane zagadnienia:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Towaroznawstwo. 2. Surowce gastronomiczne. 3. Maszyny i urządzenia gastronomiczne zasady obsługi. 4. Systemy zabezpieczenia jakości potraw. 5. Obróbka wstępna. 6. Techniki sporządzania półproduktów i potraw. 7. Podstawy dietytyki. 8. Zasady obsługi konsumenta w małej gastronomii i organizacja pracy. 9. Zasady porcjowania i dekorowania potraw. 10. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładzie gastronomicznym oraz pomoc w nagłych wypadkach. 11. Wdrażanie systemu HACCP w gastronomii. 	Rybnik	W cenie szkolenia należy uwzględnić uzyskanie książeczki zdrowia dla celów sanitarno – epidemiologicznych dla jednego uczestnika szkolenia.