

Workshops

Workshops worden zijn maatwerk, wij nemen bijvoorbeeld de informatie die we met een mystery visit opdoen of uw specifieke vraag mee en verwerken deze in de workshop.

Voorbeeld van workshops zijn:

Workshop Hospitality en gastvrijheid

Als gastvrouw/heer ben je het aanspreekpunt voor de gasten en het visitekaartje van je organisatie. Bij deze representatieve functie komt veel kijken. Hoe kom je over bij de gasten? Aan wie moet je voorrang verlenen, aan de bezoeker of aan de telefoon? Hoe ga je om met de emoties van de gasten?

Bedrijven zijn zich steeds meer bewust van de kracht van gastvrijheid. Deze workshop kan ingezet worden bij bedrijven in de horeca, catering, zorg of detailhandel enz.

De volgende onderwerpen kunnen behandeld worden in de workshop hospitality en gastvrijheid:

- Gastvrijheid wat is dit?
- Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Hoe ontvang je gasten, klanten?
- Communicatie: Luisteren, vragenstellen, samenvatten
- Omgaan met Feedback
- Bewustwording van het effect van taalgebruik/ glimlach
- Ben ik service gericht?
- Hoe voer je een professioneel telefoongesprek?
- Persoonlijke verzorging en uitstraling.
- Omgaan met lastige situaties en klachten.
- Prioriteiten bepalen, hoe doe je dit?

Workshop Allergenen

Wanneer je voedsel bereidt is de kans groot dat er allergenen aanwezig zijn in dit voedsel. Bedrijven zijn wettelijk verplicht om deze allergenenadministratie beschikbaar te hebben. Daarnaast moeten medewerkers gasten kunnen informeren over allergenen in voedingsmiddelen.

De volgende onderwerpen worden behandeld in de workshop allergenen:

- Wat zijn allergenen stoffen
- Wat zijn de kenmerken en risico's hiervan
- Hoe kunnen wij allergene informatie verstrekken

Workshop Merchandising

In deze workshop staan wij stil bij het belang van juiste merchandising in ons restaurant en of bedrijf.

De volgende onderwerpen worden behandeld in de workshop merchandising

- Waarom is het plaatsen van de producten en je assortiment op de juiste plek zo belangrijk.
- Communicatie signing & pricing
- Creëren van een aantrekkelijke counter of restaurant, met "stopkracht", die ervoor zorgt dat gasten niet voor bij lopen, maar juist bij jouw counter producten gaan kopen of jouw restaurant ingaan.
- De manier van presenteren

