



CIG: 6341735546 CUP: D56G15000660009

Nell'ambito del progetto **PROMETEO 4.0** finanziato dalla Regione Toscana con il contributo del **Fondo Sociale Europeo**, le agenzie SMILE Toscana, IAL Toscana ed ENFAP Toscana, partner dell'ATI di progetto, informano che sarà attivato il seguente corso:

AP.008.0: COMUNICAZIONE DI SALA E BAR - 40 ore
 (Settore: Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione)

Finalità: Il corso si pone l'obiettivo di saper svolgere le operazioni necessarie alla distribuzione di pasti e bevande, raccordandosi con la cucina e garantendo la soddisfazione del cliente.

Destinatari: il corso si rivolge a tutti gli utenti degli sportelli **PROMETEO 4.0**: Tutte le lavoratrici/lavoratori non in possesso di un contratto di lavoro a tempo indeterminato. A tutte le lavoratrici/lavoratori che si trovano nelle seguenti situazioni di crisi aziendale: Cassa integrazione ordinaria, straordinaria, in deroga e Contratto di solidarietà; beneficiari di politiche passive collegate a indennità di partecipazione a politiche attive.

Priorità di accesso Nessuna priorità prevista **Requisiti in ingresso:** Adempimento dell'obbligo di istruzione; aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto.

N° Allievi: **minimo 6** **massimo 12**

CONOSCENZE	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro. Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari per garantire la tutela della salute della clientela Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative Tecniche di comunicazione e vendita. Tipologie di servizio banqueting
CAPACITA'	Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste. Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura di azienda e di eventi. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli e al banco. Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio. Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale

UNITA' FORMATIVE:

UF	CONTENUTI
UF 1 ELEMENTI di COMUNICAZIONE CUSTOMER SATISFACTION	UF 1: Il processo comunicativo-relazionale. Gli assiomi della comunicazione. Il linguaggio del corpo Tecniche per rafforzare la comunicazione: l'impatto, l'ascolto attivo. Tecniche di mediazione e gestione del conflitto. Tecniche di superamento delle obiezioni. Identificazione tipologica del cliente Autoanalisi e miglioramento continuo. Piano di sviluppo personale Customer satisfaction e qualità del servizio. La cura del cliente e le strategie di services: dall'accoglienza nel punto vendita. UF 2: Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi. Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP. UF3: Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità. Tecniche di comunicazione e vendita per promuovere piatti e prodotti aziendali in risposta alle esigenze del cliente. Tecniche di servizio al tavolo. Tipologie di servizio banqueting.
UF 2 SICUREZZA NORME IGIENICO SANITARIE	
UF 3 TECNICHE di SERVIZIO al TAVOLO	

Prove per le verifiche apprendimento: Prova pratica. Il dispositivo di valutazione degli apprendimenti verrà condiviso tra docenti incaricati degli insegnamenti e da un esperto di valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze.

Attestazione rilasciata: Dichiarazione degli apprendimenti a fronte di una frequenza del 70%

Sedi del corso: Grosseto - Via Repubblica Domenicana, 8 – 58100

Sedi sportelli PROMETEO 4.0 : **GROSSETO:** Via Rep. Domenicana, 80D/G MAR. 15,00/18,00 MERC. 9,30/12,30 VEN. 9,30/13,00 ; **GROSSETO:** Via Senegal 27 LUN. 10,00/13,00 MAR. 10,00/13,00 GIO. 10,00/13,00; **ORBETELLO:** Via Gioberti, 141 LUN 9,30/12,30 GIO. 15,00/18,00 VEN. 9,00/12,00; **FOLLONICA:** V. le Europa, 3 - MAR. 15,00/18,00 MER 15,00/18,00 GIO 15,00/18,00 .

Periodo di svolgimento: da Settembre a Dicembre 2017

Scadenza iscrizioni: Le iscrizioni verranno ritirate fino a raggiungimento del numero massimo previsto (12 partecipanti)

Modalità di iscrizione: le domande di iscrizione debitamente compilate e sottoscritte - copia di un documento di identità in corso di validità, possono essere consegnate presso gli sportelli **PROMETEO 4.0** della provincia di svolgimento del corso.

IL CORSO, FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO E' COMPLETAMENTE GRATUITO - LA FREQUENZA E' OBBLIGATORIA