**Modul 1: Specifická obsluha hostů v oblasti rychlého občerstvení**

* rozsah školení: teorie 15,5 hod., test 0,5 hod. (1 hod. = 60 min.)
* obsah školení:
* Dynamika nakupování (čas skutečný a čas vnímaný zákazníkem, organizace nákupního času manažerem provozovny).
* Otypování zákazníků (vhodné oslovení, přivítání a zjištění nákupní motivace, rozdíl v nákupním chování mužů a žen, úloha manažera při obsluze zákazníků rychlého občerstvení).
* Efektivní profesionální prodej (rozpoznání nákupních signálů, uzavírání prodeje ve vhodný okamžik, manažerské techniky prodeje).
* Prodej užitku (identifikace individuálních potřeb zákazníků, ocenění užitku, správná forma uspokojení potřeb, management užitku).
* Nejčastější chyby při obsluze zákazníků a jak se jim vyvarovat (obsluha cizinců, obsluha rodin s dětmi, obsluha seniorů, management obsluhy).
* Profesionální chování při obsluze zákazníků (etika obsluhy, prezentace zboží a služeb, úloha manažera – kontrola personálu).

Tento modul souvisí s potřebou doplnění znalostí a dovedností vyplývajících z provozu rychlého občerstvení na úrovni specifických gastronomických standardů (podporuje CZ-NACE 56100). Po absolvování školení zaměstnanec umí sledovat a řídit kvalitu stravovacího zařízení dle moderních standardů rychlého občerstvení a požadavků dodavatelů. Firma díky vzdělávání podpoří správné chování personálu k zákazníkům a dodržování standardů gastronomických služeb.

**Modul 2: Metody řízení procesů stravovacího zařízení se zaměřením na rychlé občerstvení**

* rozsah školení: teorie 7,5 hod., test 0,5 hod. (1 hod. = 60 min.)
* obsah školení (kurz navazuje a rozvíjí znalosti modulu č. 1):
* ochrana zdraví a života občanů (hygienické standardy zpracování a přípravy potravin, označování potravin z hlediska alergenů, dodavatelské normy - receptury, skladování potravin, úloha manažera pobočky při ochraně zdraví zákazníků),
* ochrana majetku (BOZP zaměstnanců, požární bezpečnost, pojistné podmínky, pohyb třetích osob na pracovišti, údržba majetku, řešení úrazů a škodních událostí, úloha manažera při ochraně majetku),
* ochrana životního prostředí (likvidace výrobků, likvidace provozních surovin a materiálů, recyklace, obalové hospodářství, úloha manažera při ochraně životního prostředí).

Tento modul souvisí s potřebou doplnění znalostí a dovedností vyplývajících z provozu rychlého občerstvení na úrovni řídicích, hlavních a obslužných procesů (podporuje všechny CZ-NACE společnosti). Po absolvování školení zaměstnanec umí samostatně koordinovat hlavní a podpůrné činnosti svěřené provozovny (logistika, zpracování pokrmů, hygiena provozu, servis a údržba zařízení, správa majetku, ochrana životního prostředí). Firma díky školení podpoří dodržování legislativních požadavků na gastroprovoz a zlepší organizaci práce.

**Modul 3: Pokročilá obsluha hostů v oblasti rychlého občerstvení**

* rozsah školení: teorie 23,5 hod., test 0,5 hod. (1 hod. = 60 min.)
* obsah školení (kurz navazuje a rozvíjí znalosti modulu č. 1 a 2):
* řešení specifických prodejních situací (identifikace konfliktního zákazníka, řešení reklamací, prodej v pozdních večerních hodinách, zvládání konfliktů na provozovně, úloha manažera při specifických prodejních situacích),
* inovace prodeje v oblasti rychlého občerstvení (identifikace „tržní mezery“, poskytování zpětné vazby v zákaznických preferencích, identifikace přidané hodnoty pro zákazníka, odlišení se od konkurence, správná propagace nových produktů, úloha manažera při inovaci produktů a služeb),
* zdravý životní styl (principy moderního rychlého občerstvení v oblasti zdravého životního stylu, vhodná kombinace potravin, vhodná osvěta zákazníků, činnost manažera pobočky při dodržování trendů zdravého životního stylu).

Tento modul souvisí s potřebou doplnění znalostí a dovedností vyplývajících z provozu rychlého občerstvení na úrovni pokročilých gastronomických standardů (podporuje CZ-NACE 56100). Po absolvování školení zaměstnanec ovládá oblasti pokročilé obsluhy hostů (obsluha specifického zákazníka, zvyšování přidané hodnoty rychlého stravování, pokročilý zákaznický servis, aplikace inovativních přístupů k rychlému občerstvení). Firma díky školení podpoří inovativnost služeb a přenos moderních trendů stravování do rychlého občerstvení.

Kromě zlepšení zaměstnaneckých kompetencí v rámci organizační struktury AmRestu (primární cíle vzdělávání) dojde ke zvýšení konkurenceschopnosti zaměstnanců na trhu práce a zvýšení spokojenosti zákazníků (sekundární cíle vzdělávání). Vzdělávání podporuje cíle ESF a horizontální kritéria OP Zaměstnanost.