

الوحدة 1: مقدمة إلى تجربة الضيف

الهدف

فهم أهمية تجربة الضيف في الضيافة.
التعرف على دور جميع العاملين في تشكيل رضا العملاء.

النقاط الرئيسية

تجربة الضيف هي أكثر من مجرد خدمة المشروبات بل صناعة جو عائلي.
الانطباع الأول يحدد كامل الزيارة.
العميل السعيد هو عميل متكرر يؤدي الي تقييم جيد وتقدم مزدهر.

الوحدة 2: التحية والانطباعات الأولى

الهدف

تعلم كيفية استقبال الضيوف بحرارة مع الحفاظ على المهنية.

أفضل الممارسات

ابتسامة وتواصل بالعين.
استخدم تحيات ودية وشخصية.
التعرف على العملاء المتكررين.
تقديم المساعدة بطريقة استباقية.
على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، ماذا يمكنني ان أقدم لك اليوم" بدلا من ان تقول "ماذا تريد".

الوحدة 3: التخصيص ومعرفة المنتج

الهدف

فهم عناصر القائمة وتقديم التوصيات
تخصيص الطلبات لتلبية تفضيلات الضيوف

مجالات رئيسية

أنواع القهوة، أصولها، وطرق تحضيرها (للباريستا).
وصفات الكوكتيلات، وأنواع النكهات، (للباريستا).
التفضيلات الغذائية واعتبارات المواد المسببة للحساسية.
أساليب البيع الإضافي (اقترح مثل المعجنات مع القهوة أو ترقية المشروبات لجم أكبر).

الوحدة 4: السرعة، الكفاءة ومراقبة الجودة

الهدف

تقديم مشروبات عالية الجودة بسرعة دون المساس بعدم التناسق.

النقاط الرئيسية

تحديد أولويات الطلبات خلال ساعات الذروة.
الحفاظ على كفاءة سير العمل (نظف حيث تذهب، تعدد المهام بذكاء).
استخدم تقنيات القياس المناسبة لتحقيق التناسق.
تأكد من أن كل مشروب يلبي معايير العرض.

الوحدة 5: التواصل والمشاركة مع الضيوف

الهدف

تعزيز تجربة الضيف من خلال التفاعل الإيجابي.

أفضل الممارسات

الانخراط في ضوء الحديث عند الاقتضاء.
كن مستمعا فعلا لفهم تفضيلات الضيوف.
التعامل مع الشكاوى مهنيا من خلال تقديم الحلول بدلا من الأعذار.
بناء علاقة جيدة مع الضيوف الدائمين.

الوحدة 6: التعامل مع المواقف الصعبة و الشكاوى

الهدف

تعلم استراتيجيات لإدارة المواقف الغير سعيدة أو الضيوف صعبين المراس

خطوات التعامل مع الشكاوى

استمع واعتذر وقم بالإرضاء وقدم الشكر LAST, حافظ على هدوئك دائما.

الوحدة 7: النظافة ومعايير السلامة

الهدف:

ضمان بيئة نظيفة وأمنة للضيوف.

الممارسات الرئيسية:

حافظ على النظافة الشخصية (زى نظيف، أيدي مغسولة، لا عطور قوية).

قم بتنظيف محطة العمل والأواني ومنطقة التقديم بشكل منتظم.

اتبع إرشادات سلامة الأغذية والمشروبات.

بالنسبة للمنتجات الخارجية: رفض الخدمة بشكل محترم للضيوف في حالة طلب الخدمة بمنتجات من خارج المحل أو تسخين طعام من خارج المحل إذا لزم الأمر.

وحدة 8: التقييم النهائي وأنشطة تنظيم الأدوار

الهدف:

تطبيق التدريب في سيناريوهات العالم الحقيقي.

الأنشطة:

لعب أدوار والتفاعل مع الضيوف المختلفة (الضيوف الودودون، والعملاء الصعبين، وساعات الذروة ذات الضغط العالي).

اختبارات التذوق العمياء لتحسين معرفة المنتج.

تحديات تحضير المشروبات في الوقت المناسب.

أمثلة من واقع العمل:

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، ماذا يمكنني ان أقدم لك اليوم" بدلا من ان تقول "ماذا تريد".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، هل يمكنني الحصول على الفاتورة لتجهيز الطلب" بدلا من ان تقول "أعطني الورقة".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، كيف تحب المنقوشة أو السميت الخاصة بك" بدلا من ان تقول "بسويها".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، هل تحب تجربة المكسرات المكرملة" بدلا من ان تقول "ماذا تريد".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، هل تحب تجربة مشروب جديد" بدلا من ان تقول "ماذا تريد".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، ماذا تفضل من طرق الدفع" بدلا من ان تقول "عندك شبكة".

على سبيل المثال: تقول "هل تحب استخدام برنامج دارة القهوة للاستفادة بالخصومات" بدلا من ان تقول "عندك برنامج".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، هل تحب مياة مع الكيك" بدلا من ان تقول "بس كدا".

على سبيل المثال: تقول "صباح الخير، هل تحب عصير برتقال طازج" بدلا من ان تقول "عندنا برتقال".

على سبيل المثال: تقول "هل تحب جلسة مع تدخين" بدلا من ان تقول "اجلس برا".

على سبيل المثال: تقول "هل حضرتك تحبي شحن للكمبيوتر" بدلا من ان تقول "على الحائط".

على سبيل المثال: تقول "لا يوجد مشكلة تماما، نستطيع تغيير الطلب" بدلا من ان تقول "بيسويلك غيرو".

على سبيل المثال: تقول "في حالة الوزن غير صحيح، كيلو قهوة وزن 900 جرام فقط! يمكننا تصحيح الامر" بدلا من ان تقول "مو مشكلتي، موظف غيرى وزن".

على سبيل المثال: تقول "المكسرات غير طازجة!، حالا ان شاء الله بغيرها" بدلا من ان تقول "والله من قبل امس مسوينها".

يوجد دائما مواقف و سيناريوهات اكثر خلال العمل و لابد من معرفة افضل أسلوب لحل كل مشكلة.

الهدف الرئيسي من الدورة: احترام الضيف والتركز على الخدمة بجودة عالية، مع حل المشكلات بأسلوب احترافي ومحترم، تقديم أفضل تجربة للضيف وكأنه ضيف في منزلنا.

