

# Service and Guest Experience in Food and Beverage



Το φαγητό-ποτό αναγνωρίζεται ως η πλέον συχνότερη ψυχαγωγική δραστηριότητα όλων μας, ενώ ο Γαστρονομικός τουρισμός αναδεικνύεται παγκοσμίως ως μια από τις μεγαλύτερες τουριστικές δραστηριότητες και είναι αλληλένδετος με όλες τις μορφές τουρισμού. Η ανάπτυξη της συμβολής του F&B με την παράθεση ενός όμορφα διακοσμημένου ή/και γευστικού φαγητού ή ποτού δεν είναι από μόνη της αρκετή. Ωστόσο, η ανάπτυξη της εξυπηρέτησης και εμπειρίας του F&B στο σύνολο του guest experience που βιώνει ένας πελάτης/τουρίστας μπορεί να βελτιώσει γενικότερα την ικανοποίηση πελάτη, το επίπεδο εξυπηρέτησης και την πιστότητα του, και μ.α. να βοηθήσει την επιχείρηση στην καταπολέμηση της εποχικότητας και να αναβαθμίσει τις δεξιότητες του προσωπικού της.

## Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Οποιοσδήποτε επαγγελματίας ή εργαζόμενος σχετίζεται με δραστηριότητες που προϋποθέτουν σερβίρισμα οποιασδήποτε μορφής και έρχεται σε άμεση ή έμμεση επαφή με πελάτες.

## Οι συμμετέχοντες με τη λήξη του σεμιναρίου θα είναι σε θέση:

- να κατανοήσουν τη σημασία και σημαντικότητα του σερβιρίσματος στον τομέα του F&B
- να κατανοήσουν τη σημασία και σημαντικότητα της εξυπηρέτησης στον τομέα του F&B
- να κατανοήσουν τη σημασία και σημαντικότητα της όλης εμπειρίας στον τομέα του F&B
- να αντιληφθούν το ολικό αντίκτυπο και των δύο παραμέτρων στην ικανοποίηση και αντίληψη

10

Δεκεμβρίου  
2018

8:30 - 16:30

Ajax Hotel  
Λεμεσός

Εκπαιδευτής:  
Γ. Δημητριάδης

Κόστος Σεμιναρίου:  
€170

Επιχορήγηση ΑνΑΔ:  
€84

Για επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ

Τελικό κόστος  
επιχείρησης: €86

Στην τιμή δεν  
συμπεριλαμβάνεται ο ΦΠΑ

Ειδικές τιμές σε  
επιχειρήσεις  
που θα εκπαιδεύσουν  
περισσότερα  
από ένα άτομο

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε  
από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

- να γνωρίζουν τις βέλτιστες πρακτικές εξυπηρέτησης παγκόσμια
  - ο Διεθνείς πρακτικές εθιμοτυπίας
  - ο Σχετικές παραδόσεις από το savoir vivre
  - ο Βασικές αρχές σερβιρίσματος
  - ο Προχωρημένες αρχές σερβιρίσματος
  - ο Διαχείριση επιπέδου παραγωγής των τροφίμων
- να γνωρίζουν τις βέλτιστες πρακτικές προαγωγής της εμπειρίας του σερβιρίσματος παγκοσμίως
  - ο Παρουσιαστικό προσωπικού
  - ο Παρουσίαση και παράθεση τροφίμων και ποτών
  - ο Διακόσμηση και διαρρύθμιση χώρου
  - ο Βέλτιστες πρακτικές επικοινωνίας
  - ο Διαχείριση παραπόνων
  - ο Σημασία της ταχύτητας
  - ο Σημασία της τεχνολογίας
  - ο Σημασία της υγιεινής τροφίμων
- να προβαίνουν σε παρακολούθηση, διατήρηση και εξέλιξη της ποιότητας

## Γιώργος Δημητριάδης

- Λέκτορας Στρατηγικού Μάρκετινγκ, Διοίκησης και Συμπεριφοράς Καταναλωτών
- Πιστοποιημένος Σύμβουλος Διαχείρισης και Εκπαιδευτής με περισσότερα από 650 σεμινάρια και βιωματικά εργαστήρια στο ενεργητικό του
- Εκτενή εμπειρία στην Επιχειρηματική Πρακτική και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες στους τομείς της Φιλοξενίας, του Στρατηγικού Μάρκετινγκ, των Επιχειρηματικών Σχεδίων, της Διοίκησης και Υποκίνησης Ανθρώπινου Δυναμικού, της Επιχειρηματικής Επικοινωνίας, της Ανάπτυξης Δημιουργικότητας και Επιχειρηματικότητας, της Ηγεσίας και της Δημιουργίας Αποδοτικών Ομάδων Εργασίας, της Εξυπηρέτησης Πελατών και των Τεχνικών Μάρκετινγκ/Πωλήσεων για άμεσα αποτελέσματα.



**Σε όσους συμμετέχοντες συμπληρώσουν επιτυχώς το πρόγραμμα θα δοθεί Πιστοποιητικό Κατάρτισης**

## Αίτηση Συμμετοχής

Παρακαλείστε όπως συμπληρώσετε και αποστείλετε την Αίτηση Συμμετοχής που επισυνάπτεται μέχρι την **Τετάρτη 05/12/2018**.

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε μαζί μας

**ΣΤΕΚ**  
Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου

T.Θ. 20958  
1665 Λευκωσία, Κύπρος

T: 22374433  
Φ: 22374466

E: [info@acte.com.cy](mailto:info@acte.com.cy)  
[www.acte.com.cy](http://www.acte.com.cy)