



SPOT 21 PROFESSIONAL ACADEMY – Objetivo Hospitalidad 2021

Seminario para profesionales del hotelería

Porque el mundo del hotelería ha cambiado.

“**Salir a comer**” con mucha probabilidad será sustituido con un servicio de delivery eficiente para poder disfrutar de buenos platillos en la casa; sin embargo, “**salir a disfrutar**” se transformará en la nueva necesidad. Los restaurantes capaces de ofrecer una experiencia inolvidable serán los que los clientes elegirán para sus salidas; lugares que estén preparados y capacitados para garantizar estándares de hospitalidad muy elevados.

El hotelería moderno no precisa de pingüinos en guantes blancos que recitan un guión y cumplen con protocolos, se necesita formación para educar al personal en el sentido más completo del término, se necesita capacitación especializada para entregarle las mejores herramientas de servicio y venta, se necesita entrenamiento para crear profesionales proactivos en lugar de toma-comandas...lleva-platos...apaga-fuegos. Y curiosamente, donde hay un equipo profesional, además de aumentar la satisfacción del cliente, aumenta la rentabilidad del negocio. EL SERVICIO ES EL FUTURO.

¿Quieres transformarte en un verdadero profesional o quieres que todo tu equipo lo sea?

Aquí están los detalles.

Objetivos:

Formar personal versátil y flexible con una visión a 360 grados de la profesión. Personas capaces de llevar a cabo, con competencia y eficiencia, todas las actividades relacionadas al servicio de restaurante.

A quién se dirige:

Se dirige a profesionales del sector que están dispuestos a “cambiar el chip” y salirse de su zona de confort, al mismo tiempo, está pensado para todos aquellos que no tienen conocimientos y quieren hacer una inversión en su propio futuro, para transformarse en profesionales del mundo del hotelería.



Cuándo y Dónde: Santo Domingo, Marzo 2021 – Hotel Catalonia

Duración: 2 días en horario 8:30 am – 1:00 pm y 2:30 pm - 6:00 pm

Programa del curso:

- **La hospitalidad en el contexto internacional.**
Historia de la profesión, creación de una figura profesional capaz de operar en un contexto moderno y dinámico que caracteriza la hospitalidad contemporánea.
- **Jerarquía, Monarquía, Autarquía, Redarquía.**
Las figuras profesionales. Los diferentes sistemas de conducción de un negocio y cómo la gestión se refleja en los resultados.
- **Ética profesional.**
Savoir-faire, cultura, preparación, discreción, imagen y cuidado personal, dress code, la importancia de una sonrisa.
- **Los retos en las relaciones con los clientes y la importancia de la comunicación.**
Las diferentes tipologías de clientes, lenguaje corporal, modulación de la voz.
- **Los menús...nuevas tendencias.**
Posicionamiento, filosofía, factores claves, target de referencia, aspectos gastronómicos, nutricionales, sensoriales. Estilos, diseño, contenido, clasificación. La importancia de un menú.
- **Las herramientas.**
Los materiales, la mise en place, la planificación. ¿Clásico o Moderno?
- **Creación de la experiencia.**
Definición del protocolo de servicio, gestión de las reservas, planificación del setting, la recepción. Bienvenidos a MI casa.
- **El primer approach.**
Las aguas y los aperitivos, las nuevas tendencias de la mixología.
- **Aprender a leer las mesas.**
Interpretar las necesidades de los huéspedes y adaptarlas a las necesidades del establecimiento. Técnicas de promoción y venta.
- **La conducción de la mesa.**
Toma de las órdenes, estilos y protocolo de servicio, los códigos de los cubiertos, accesorios, la reposición de cubiertos, servicio/debarase, mantenimiento general. La supervisión sin acoso.
- **El servicio de las bebidas y algo más.**
Agua, Vinos, Cervezas, Destilados, Café, Té, Infusiones, Licores, Destilados, Cigarros.



- **Solucionar problemas y tomar decisiones.**

Proactividad en lugar de reactividad. Manejo de situaciones, quejas y reclamaciones ¿El cliente siempre tiene la razón?

- **Cierre con broche de oro...**

El toque extra. Manejo de la sobremesa, entrega de la cuenta, despedida.

- **...y con suape de fibra.**

Protocolo de limpieza y reorganización del establecimiento, reposición de neveras y cava de vino, revisión cartas y menú.

- **La administración.**

Nociones de Cuadros, Reportes, Inventarios, Administración de Propina, Gestión de Personal, Gestión de Proveedores, Compras. Implementación de estrategias comerciales.

Perspectiva laboral:

El curso brinda la posibilidad de adquirir todas las nociones necesarias para transformarse en un profesional de sala con ambiciones directivas a corto o largo plazo...todo depende de ti.

Entre los facilitadores:

- Thomas Sartori – Wine Consultant y Founder de Spot 21
- Roque del Río – Mixólogo y Brand Manager de Campari
- Saverio Stassi – Chef Owner del restaurante Ajualä y jurado de Masterchef RD
- Iván Cunillera – Director del Hotel Catalonia Santo Domingo
- Bernardino Sani – CEO y Enólogo de la bodega Argiano

Requisitos de admisión.

Deseo de superación, pasión por el mundo del hotelería.

Precios y condiciones

USD 550 + impuestos (facilidades de pago)

Precio especial hasta el 31 de enero: 490 USD + impuestos. Reserva tu cupo con 100 USD!

Incluye: 2 días de Curso + PDF de las clases + 4 Coffee Break + 2 Light Lunch + Diploma de participación

Los participantes tendrán un descuento del 20% en los cursos y talleres de SPOT 21 Wine Atelier.

Información e inscripciones:

+ 1 829 382 1991

wine.atelier@spot21consulting.com