

24. Τραπεζοκομία

Α/Α Ενότητας	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)
1	Εισαγωγή στην Τραπεζοκομία: <ul style="list-style-type: none"> • Ορισμός και βασικές αρχές της τραπεζοκομίας • Ρόλος και ευθύνες του υπεύθυνου τραπεζοκομίας • Σημασία της εξυπηρέτησης πελατών και των επαγγελματικών προτύπων. 	0.5
2	Τεχνικές Σερβιρίσματος: <ul style="list-style-type: none"> • Σωστή παρουσίαση και σερβίρισμα τροφίμων και ποτών • Διαχείριση παραγγελιών και εξυπηρέτηση τραπεζιών • Χειρισμός ειδικών αιτημάτων και αλλαγών παραγγελιών 	1
3	Διαχείριση Πελατών και Επικοινωνία: <ul style="list-style-type: none"> • Επικοινωνιακές δεξιότητες και ενεργητική ακρόαση • Αντιμετώπιση παραπόνων και επίλυση μικρών συγκρούσεων • Διαχείριση αιτημάτων και προσφορών 	0.5
4	Οργάνωση και Καθαριότητα Χώρου: <ul style="list-style-type: none"> • Βέλτιστες πρακτικές για την οργάνωση του χώρου τραπεζοκομίας • Διαχείριση και καθαριότητα τραπεζιών • Συνεργασία με την κουζίνα και άλλες υπηρεσίες 	0.5
5	Επαγγελματική Συμπεριφορά και Κουλτούρα Εξυπηρέτησης: <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη θετικής στάσης και επαγγελματισμού • Δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας για τους πελάτες • Συνεργασία και επικοινωνία με την υπόλοιπη ομάδα του καταστήματος 	0.5
	ΣΥΝΟΛΟ	3