

## 24. Τραπεζοκομία

Α/Α Ενότητας	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)
1	<b>Εισαγωγή στην Τραπεζοκομία:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ορισμός και βασικές αρχές της τραπεζοκομίας</li> <li>• Ρόλος και ευθύνες του υπεύθυνου τραπεζοκομίας</li> <li>• Σημασία της εξυπηρέτησης πελατών και των επαγγελματικών προτύπων.</li> </ul>	0,5
2	<b>Τεχνικές Σερβιρίσματος:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σωστή παρουσίαση και σερβίρισμα τροφίμων και ποτών</li> <li>• Διαχείριση παραγγελιών και εξυπηρέτηση τραπεζιών</li> <li>• Χειρισμός ειδικών αιτημάτων και αλλαγών παραγγελιών</li> </ul>	1
3	<b>Διαχείριση Πελατών και Επικοινωνία:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνιακές δεξιότητες και ενεργητική ακρόαση</li> <li>• Αντιμετώπιση παραπόνων και επίλυση μικρών συγκρούσεων</li> <li>• Διαχείριση αιτημάτων και προσφορών</li> </ul>	0,5
4	<b>Οργάνωση και Καθαριότητα Χώρου:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βέλτιστες πρακτικές για την οργάνωση του χώρου τραπεζοκομίας</li> <li>• Διαχείριση και καθαριότητα τραπεζιών</li> <li>• Συνεργασία με την κουζίνα και άλλες υπηρεσίες</li> </ul>	0,5
5	<b>Επαγγελματική Συμπεριφορά και Κουλτούρα Εξυπηρέτησης:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη θετικής στάσης και επαγγελματισμού</li> <li>• Δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας για τους πελάτες</li> <li>• Συνεργασία και επικοινωνία με την υπόλοιπη ομάδα του καταστήματος</li> </ul>	0,5
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3</b>