



BASISQUALIFIKATION PROGRESSO SERVICE: PERSÖNLICHKEITSBILDUNG UND SCHULUNG FÜR MEHR BETRIEBSERFOLG

Mitarbeitende im Service besitzen oft keine Ausbildung in ihrem Fachbereich. Hier liegt viel ungenutztes Potenzial, um den Betriebserfolg zu steigern. Die Basisqualifikation «Progresso Service» ist der ideale Lehrgang dafür. Die Fachlehrerin Marlise van Grondelle, seit 40 Jahren im Bildungswesen tätig, zeigt im Interview die Vorteile von «Progresso Service» für Betriebe und Mitarbeitende auf:

WELCHE VORTEILE BRINGT DER LEHRGANG FÜR MITARBEITENDE IN CAFÉS ODER ÄHNLICHEN BETRIEBEN?

«Sie erhalten ein ganz anderes Selbstwertgefühl und merken: Ich kann etwas, ich bin wichtig. Denn der Kaffee kann noch so gut sein; wenn der Service nicht stimmt, kommt der Gast nicht wieder. In den fünf Wochen des Lehrgangs, unterteilt in drei Kursmodule, erlebe ich immer wieder grossartige Veränderungen: Teilnehmende kommen schüchtern zu uns und entwickeln ein professionelles und selbstbewusstes Auftreten. Wir lehren sie, dass sie eine Schlüsselrolle im Betrieb haben: Service-Mitarbeitende hinterlassen den ersten und den letzten Eindruck beim Gast. Zusätzlich verbessert sich bei fremdsprachigen Teilnehmenden auch das Verständnis der deutschen Sprache enorm, denn sie müssen im Lehrgang während insgesamt fünf Wochen ausschliesslich Deutsch sprechen.»

WELCHE VORTEILE BRINGT DER LEHRGANG DEN BETRIEBEN?

«Wir nehmen dem Betrieb die Arbeit ab, die Service-Mitarbeitenden in Theorie und Praxis zu schulen. Dazu gehören natürlich das Servieren von Getränken und Speisen, die Organisation und Koordination von Arbeitsabläufen. Der grösste Teil des Lehrgangs besteht jedoch darin, die Mitarbeitenden im Umgang mit dem Gast zu schulen. Wie geht man auf die Gäste zu, wie spricht man sie an, wie führt man den Dialog, mit welcher Körperhaltung steht man vor dem Gast usw. Auch der Umgang mit Reklamationen wird geübt, immer eine grosse Chance!»

WARUM SCHICKEN IMMER NOCH VIELE BETRIEBE MITARBEITENDE NICHT IN DEN KURS?

«Viele Arbeitgebende realisieren nicht, wie wertvoll das Wissen ist, dass wir vermitteln. Von wem und wie wird etwa der Gast begrüsst, wenn er in das Lokal kommt? Meistens von den Service-Mitarbeitenden. Wenn der Gast dann zuerst angebellt wird mit einem unwirschen "Haben Sie reserviert?" anstelle eines freundlichen «herzlich willkommen bei uns», ist das kein guter Start. Im Lehrgang machen wir viele Rollenspiele und trainieren solche Situationen.»

WAS FINDEN SIE FÜR DIE LESERSCHAFT VON CAFÉBISTRO SONST NOCH WICHTIG?

«Ich möchte nochmals betonen: Entscheidend ist der Umgang mit dem Gast. Wie man etwas auf den Tisch stellt, kommt erst an zweiter Stelle. In der Küche ist Leistung eher messbar: Das Essen muss schmecken. Aber im Service bringt das Zwischenmenschliche den Umsatz und macht Gäste zu Stammgästen: Aufmerksamkeit schenken, nochmals nachfragen, ob man etwas bringen darf, auch nach dem Zahlen noch freundlich bleiben.»



KOSTENLOS UND MIT ARBEITSAUSFALL- ENTSCHÄDIGUNG

Der Progresso-Lehrgang gehört zu den L-GAV-finanzierten Basis-Angeboten, welche auch in diesem Jahr kostenlos bleiben für Betriebe, die dem L-GAV zwingend unterstellt sind. Zudem werden die Kosten für Lehrmittel, Mahlzeiten, allfällige Unterkünfte der Kursteilnehmenden sowie ein **grosszügiger Anteil des Lohnersatzes übernommen**.

- **Weitere Informationen und Anmeldung:**
www.mein-progresso.ch oder
Tel. 041 392 77 35
- **Progresso gehört zum Weiterbildungs-Angebot des L-GAV:**
www.weiterbildung-inklusive.ch

