

# Savoir Vivre και η Τέχνη του Στησίματος του Τραπεζιού

Πέμπτη 8 Ιουνίου 2021

Επιμελητήριο Αρκαδίας

Σκλαβενίτης Άρης





## Άρης Σκλαβενίτης

*Head Sommelier – Co-Owner of Oinoscent*

*Best Sommelier of Greece 2016 & 2019*



Ο Άρης Σκλαβενίτης έχει πτυχίο στην Οινολογία, είναι πιστοποιημένος Sommelier από την Παγκόσμια Ένωση Οινοχόων, το Court of Master Sommeliers, και σπουδαστής στο Wine & Sommelier Expert Course & WSET lvl 4 Diploma.

Είναι Αντιπρόεδρος της Πανελλήνιας Ένωσης Οινοχόων, Sommelier Ambassador στο οινοποιείο Bodegas Krontiras και στο Star Wine List. Επίσης είναι δημιουργός περιεχομένου για το Wineteach.com και ιδρυτής του prephylloxera.com. Γράφει άρθρα σε δημοφιλή περιοδικά του ομίλου Καθημερινή, είναι εισηγητής στο Μεταπτυχιακό του Γεωπονικού Πανεπιστημίου, στην Genius in Gastronomy και Head Sommelier και ιδιοκτήτης στο Oinoscent Wine Food Cellar.

Έχει διακριθεί ως ο καλύτερος Έλληνας Οινοχός για το 2016 & 2019, κερδίζοντας τον Πανελλήνιο Διαγωνισμό και θα εκπροσωπήσει την χώρας μας στον Παγκόσμιο Διαγωνισμό Οινοχόων το 2022.

# Τηλεφωνικές και online κρατήσεις

## Τηλεφωνικές

- Ονοματεπώνυμο
- Τηλέφωνο επικοινωνίας
- Αριθμός ατόμων
- Ώρα άφιξης
- Ώρα αναχώρησης
- Επιβεβαίωση κράτησης

## Online

- Αρχείο επισκέψεων
- Αναγνώριση κλήσεων
- Ακυρώσεις-Non show
- Vip πελάτες-παρατηρήσεις
- Διατροφικές συνήθειες
- Καθυστέρηση κράτησης

# Καλωσόρισμα στο χώρο του εστιατορίου

- Υποδοχή πελατών
- Πλάνο κρατήσεων
- Μεταφορά τους στο τραπέζι ή σε χώρο αναμονής μέχρι να είναι ετοιμαστεί
- Walk in πελάτες

# Γνώση του μενού

- Γνώση της κάρτας φαγητού από όλο το προσωπικό (αλλεργίες-δυσανεξίες)
- Παρουσίαση του μενού από την κουζίνα
- Υλικά και τεχνικές
- Συνεχές θεωρητικό training
- Καινούργιο προσωπικό-πάσο κουζίνας
- Αύξηση πωλήσεων
- Γνώση beverage menu

# Upselling

- Δημιουργία εμπιστοσύνης
- Γνώση του μενού
- Δημιουργία ανάγκης
- Ερωτήσεις κλειδιά ( π.χ. νερό, ψωμί, γλυκό κτλ.)
- Νέα πιάτα ή πιάτα ημέρας
- Aperitif
- Πρόταση για συνδυασμό με κρασί
- Digestive

# Savoir Vivre





## DINNER PLACE SETTING

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged.

VECTOR | EPS10



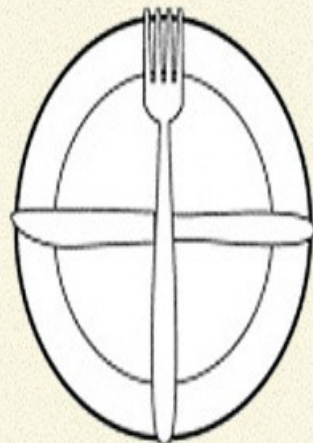
## PLACE SETTING DETAILS

- 1 NAPKIN
- 2 SALAD FORK
- 3 DINNER FORK
- 4 DINNER PLATE
- 5 SALAD PLATE
- 6 SOUP BOWL
- 7 DINNER KNIFE
- 8 SALAD KNIFE
- 9 DINNER SPOON
- 10 SOUP SPOON
- 11 BUTTER KNIFE
- 12 BREAD PLATE
- 13 DESSERT SPOON
- 14 DESSERT FORK
- 15 WATER GOBLET
- 16 RED WINE GLASS
- 17 WHITE WINE GLASS

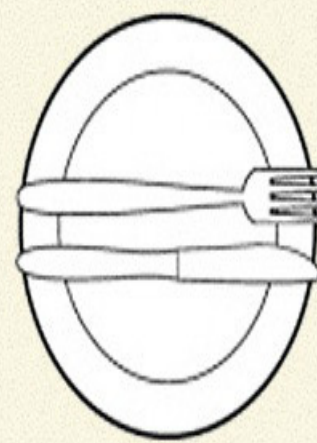




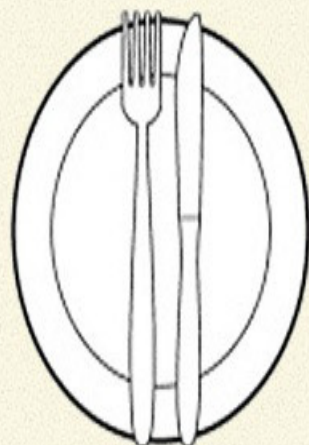
Ακόμα τρώω



Περιμένω και  
άλλο πιάτο



Ήταν  
πεντανόστιμο



Τελείωσα  
το γεύμα



Δε μου άρεσε

# Water Service

- Still or Sparkling
- Διαχωρισμός αφρώδους και στίλ νερού
- Αφρώδη κρασιά
- Ελαφριά ορεκτικά
- Πληθωρικά πιάτα
- Ποσότητα σερβιρίσματος



# Wine Service

- Σωστή αποθήκευση κρασιών
- Γνώση ελλείψεων της κάρτας και ενημέρωση πριν την παραγγελία
- Επιλογή σωστού ποτηριού
- Σωστή θερμοκρασία σερβιρίσματος
- Σωστή συντήρηση μετά το άνοιγμα







# Wine Service

- Το κρασί πρέπει να παρουσιάζεται σε αυτόν που το παρήγγειλε
- Κατά την διάρκεια του σέρβις πρέπει η φιάλη να βλέπει πάντα αυτόν που σερβίρουμε
- Σερβίρουμε κρασί πρώτα στον οικοδεσπότη για να δοκιμάσει, αφού επιβεβαιώσει πως δεν έχει κάποιο ελάττωμα, σερβίρουμε πρώτα τις κυρίες με την οικοδέσποινα τελευταία, τους καλεσμένους και τέλος τον οικοδεσπότη
- Κάθε νέα φιάλη κρασιού πρέπει να δοκιμάζετε ξανά από τον οικοδεσπότη πριν σερβιριστεί στους καλεσμένους του σε διαφορετικό ποτήρι κρασιού

# Συνθήκες Αποθήκευσης και Συντήρησης





# Συνθήκες Αποθήκευσης και Συντήρησης

- Σταθερή θερμοκρασία όλο το χρόνο (ιδανικά 13-15 C)
- Υγρασία 70-75%
- Πλάγια αποθήκευση των φιαλών
- Αποφυγή επαφής με φως και ανεπιθύμητες οσμές





# Θερμοκρασίες Σερβιρίσματος

- Λευκό με ελαφρύ σώμα & ροζέ: 8-10 C
- Λευκό με μέτριο σώμα: 10-12 C
- Λευκό με γεμάτο σώμα: 12-14 C
- Κόκκινο φρέσκο: 15-16 C
- Κόκκινο παλαιωμένο: 17-19 C
- Αφρώδη: 6- 10 C
- Λευκά γλυκά: 8-12 C
- Κόκκινα γλυκά: 10-14 C

# Service φαγητού

- Σωστή παραγγελιοληψία (to share, main courses, ψήσιμο κλπ.)
- Σέρβις με τους δείκτες του ρολογιού
- Σερβίρισμα των πιάτων πάντα από δεξιά
- Αφήνουμε τα πιάτα πάντα με την ίδια φορά προς τον πελάτη
- Σωστή επικοινωνία με το πάσο της κουζίνας
- Αλλαγή πιάτων στο κυρίως
- Αλλαγή ποτηριού νερού μετά από πιάτο που έχει αυγό
- Ενημέρωση για καθυστέρηση πιάτων
- Αποσύρουμε άδεια πιάτα-ποτήρια, ρωτάμε αν θέλουν κάτι ακόμα
- Καθαρίζουμε το τραπέζι μόλις μαζέψουμε όλα τα πιάτα πριν σερβίρουμε το επιδόρπιο

# Υγιεινή προσωπικού

- Πρέπει να είμαστε καθαροί κατά την προσέλευση μας στο χώρο του εστιατορίου
- Καθαρά ρούχα, χωρίς λαδιές, κρασί και όχι τσαλακωμένα
- Καθαρή αναπνοή
- Χρήση αποσμητικού
- Χρήση μάσκας
- Χρήση αντισηπτικού
- Πλένουμε τα χέρια μας συχνά

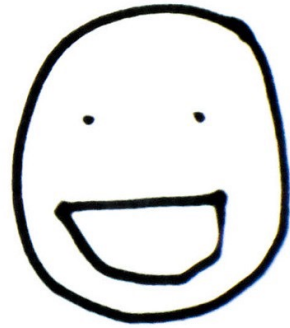
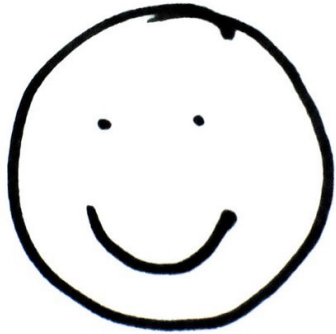
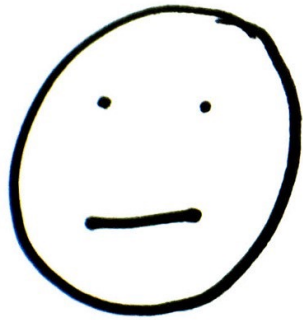
# Προσωπικά αντικείμενα

- Η χρήση κινητού απαγορεύεται, πρέπει να φυλάσσετε στην τσάντα του κάθε υπαλλήλου, σε περιπτώσεις ανάγκης υπάρχει το σταθερό της επιχείρησης
- Πρέπει να σεβόμαστε τα αντικείμενα των συναδέλφων και να μην υπάρχουν απώλειες ή χρήση τους χωρίς να υπάρχει προηγουμένος αντίστοιχη ενημέρωση

# Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων

- Περίπτωση διαφωνίας με τον πελάτη
- Ύπαρξη προβλήματος, έντασης ή παραπόνων, με πελάτη μη συνεννοήσιμο
- Ο πελάτης **ΔΕΝ** πρέπει να φύγει με άσχημη εντύπωση για το μαγαζί και διάθεση να μην ξαναέρθει

Feedback



AND  
QA





**KEEP  
CALM  
AND  
DRINK  
WINE**