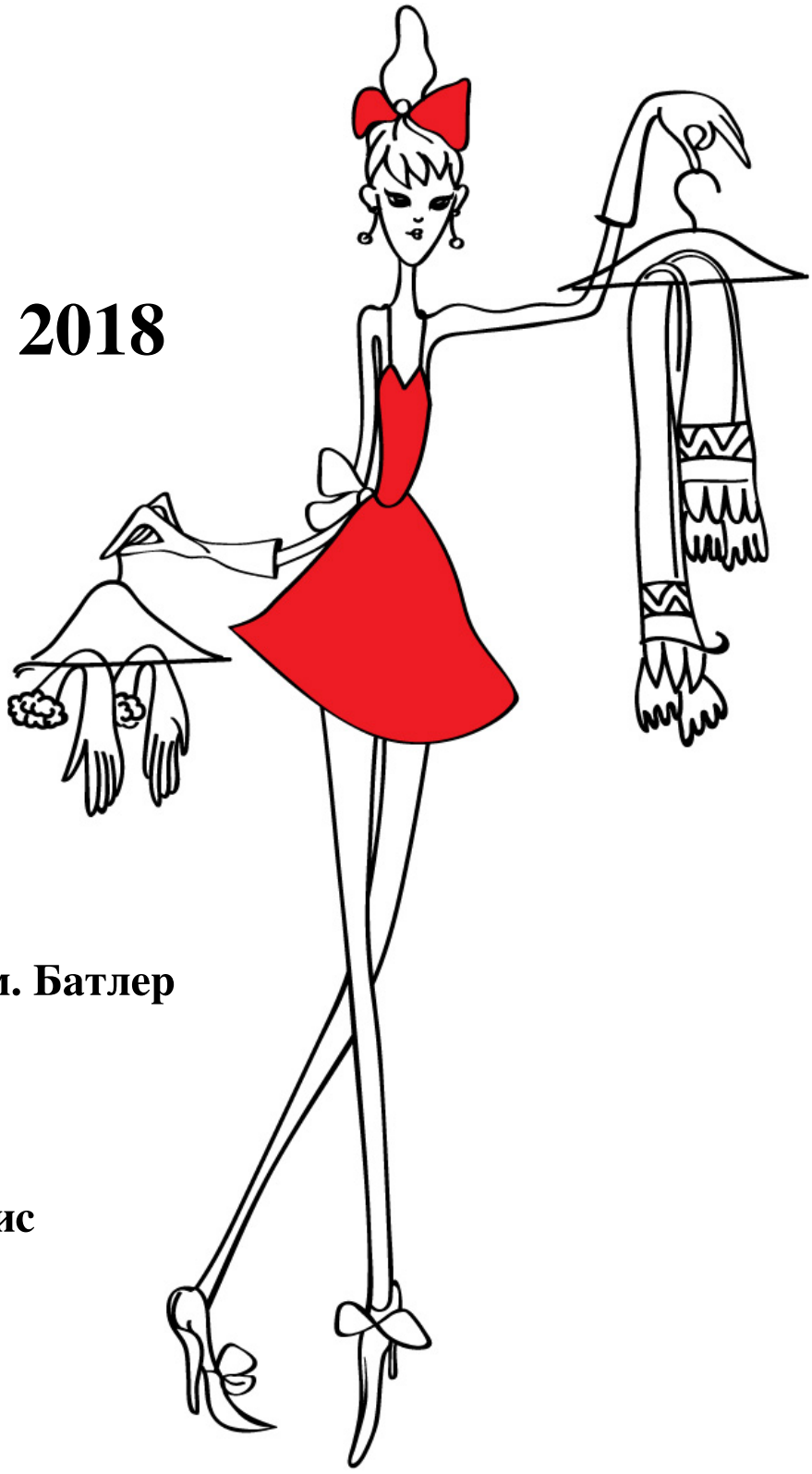
"Очень Важный Персонал"

Агентство домашнего персонала

Very Important Personnel

Брошюра курсов 2018



Курсы Домработниц

Курсы VIP-гардероб

Курсы Управляющий домом. Батлер

Курсы Сервировка стола

Курсы Первоклассный сервис

Школа домашнего персонала

www.veryimportantpersonnel.ru

"Очень Важный Персонал"

Школа домашнего персонала

Роскошь - это результат отбора. Она сразу бросается в глаза.

Вежливые, всегда корректные, безупречно одетые и практически незаметные для работодателя горничные, которые отлично справляются со своими обязанностями - яркий показатель, говорящий о высоком уровне дома.

Ваша профессия - это обслуживание. Вам платят за предоставление услуги. Ваши обязательства перед работодателем - предоставление первоклассного обслуживания. Вы не просто приходите на работу, чтобы управлять недвижимостью и персоналом, выполнять уборку в доме или утюжить одежду. Безукоризненность сервиса - тот элемент, которого ожидают от кандидата работодатели.

Имидж дома - не мрамор, не золото, не архитектура. Его определяют люди. Работодатели хотят контактировать с профессионалами своего дела, с очень достойными людьми. Станьте профессионалом в сфере услуг. Научитесь соблюдать профессиональный стиль и поддерживать безукоризненный уровень чистоты. Узнайте, что такое профессиональное отношение к работе. Научитесь первоклассному обслуживанию и превосходному сервису.

Составленная с учетом стандартов самого высокого уровня сервиса программа обучения, учитывает все требования, которые предъявляются в домах очень высокого статуса к домашнему персоналу.

Индивидуальное обучение персонала с выездом к Заказчику

Инвестиции, вложенные в обучение и переподготовку домашнего и обслуживающего персонала - это инвестиции в первоклассный сервис и в Ваш комфорт, безукоризненный уровень чистоты и профессиональный уход за гардеробом, атмосферу работы в команде и мотивацию персонала.

Индивидуальный тренинг – программа составляется с учётом пожеланий Заказчика и гарантирует обучение персонала один-на-один с тренером, возможность проведения в месте Заказчика (дома или в офисе). По окончании обучения Заказчику предоставляется отчет по каждому участнику: уровень подготовки, психологический портрет, умение работать в команде.

Ценность услуги не всегда определяется ее стоимостью. Впечатления от сервиса гораздо важнее.

Позвоните нам по телефону: +7(495)799-45-05, чтобы заказать индивидуальное обучение для Вашего персонала.

Very Important Personnel

Курсы VIP-гардероб

Продолжительность: 1 день (с 11.00 до 19.00)

Место проведения: офис агентства

Стоимость: 10 000 рублей

Формат тренинга – теория, практика, обучение работе с инвентарем, обмен опытом с действующими горничными. 5 часов практики, 3 часа теории.

Сертификат – все участники тренинга получат сертификат.

Учебные материалы - все участники получат учебное пособие с картинками, схемами, описанием, чтобы в любой момент можно было вспомнить и повторить пройденный материал (100 страниц).

Бесплатное трудоустройство - все участники курса трудоустраиваются бесплатно (отсутствует комиссия агентства).

Персональный карьерный коуч - научитесь профессионально составлять резюме, узнайте секреты самопрезентации, станьте уверенным в себе при прохождении интервью, получите высокооплачиваемую работу.

Обучение проходит в группах до 10 человек.

Индивидуальное обучение в доме у Заказчика: заказ по телефону: +7 (495) 799-45-05

Программа и количество дней обучения при индивидуальном обучении согласуются с Заказчиком.

Немецкая компания Miele - производитель бытовой техники класса премиум, является официальным партнером агентства по обучению горничных по уходу за VIP-гардеробом.

Miele

Программа курса VIP-гардероб:

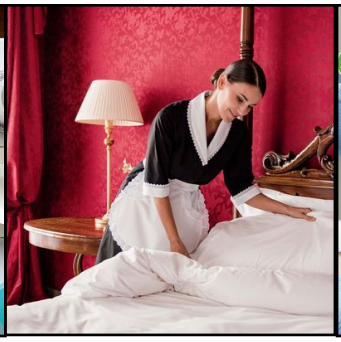
- Создание и поддержание профессионального стиля. Внешний вид - предмет гордости сотрудника и его заботы. Безупречная чистоплотность. Стандарты прически. Улыбка. Уроки вежливости.
- Устройство гардеробной комнаты. Организация гардероба. Органайзеры, вешалки, системы хранения, кофры. Электронный гардероб. Мужской, женский и детский гардероб. Сезонное консервирование вещей.
- Виды тканей, особенности ухода, маркировка. Расшифровка символов на ярлыках одежды.
- Устройство прачечной. Выбор техники и моющих средств. Уход за бытовой техникой.
- Сортируем бельё для стирки.
- Предварительное выведение пятен. Техника выведения пятен. Жировые, комбинированные и окисленные пятна. Профессиональные средства для выведения пятен. Практика.
- Аксессуары для чистки одежды (использование клейких и абразивных средств, удаление шерсти и ворсинок).
- Стирка белого, цветного, темного и чёрного белья. Выбор температуры. Выбор программы для стирки.
- Сушка белья. Как сушить вещи, чтобы они не потеряли форму.
- Уход за аксессуарами: галстуки, платки, перчатки, шарфы, ремни, галстуки, сумки, очки, головные уборы, зонты.
- Домашний текстиль (постельное и столовое бельё, махровые изделия). Учимся складывать полотенца и постельное белье.
- Уход за кашемиром. Уход за шерстью и шёлком.
- Уход за спортивной одеждой. Уход за одеждой из пуха.
- Уход за одеждой из кожи и замши.
- Уход за изделиями из меха и дублёной кожи.
- Приёмы утюжения. ВТО: сутюживание и отпаривание, оттягивание и разутюживание, сутюживание и прессование. Рубашка, брюки, пиджак, платье. Практи.ка.
- Гладильные системы, манекены, отпариватели, сушильные машины, гладильный каток и пресс.
- Как уложить вещи в чемодан? Техника, используемая в лучших отелях мира. Практика.
- Уход за обувью из лака, телячьей кожи, замши, кордована, кожи рептилий. Глассаж. Практика
- Обучение по продукции Miele. Практика

Тренер курса: специалист-технолог с опытом работы в отелях 5* - THE RITZ-CARLTON MOSCOW и LOTTE HOTEL MOSCOW, в загородных резиденциях с профессиональными химчистками, в городских химчистках и ателье. Прошла обучение у технологов из Кореи и США, портных из Италии. Поможет отработать технику утюжения, поделится секретами стирки, выведения пятен, работы в доме высокого статуса.

Very Important Personnel

Very Important Personnel

Курсы Домработниц



Продолжительность: 1 день (с 11.00 до 19.00)

Место проведения: офис агентства

Стоимость: 10 000 рублей

Формат тренинга – теория, практика, обучение работе с инвентарем, обмен опытом с действующими горничными. 5 часов практики, 3 часа теории.

Сертификат – все участники тренинга получат сертификат.

Учебные материалы - все участники получат учебное пособие с картинками, схемами, описанием, чтобы в любой момент можно было вспомнить и повторить пройденный материал (100 страниц).

Бесплатное трудоустройство - все участники курса трудоустраиваются бесплатно (отсутствует комиссия агентства).

Персональный карьерный коуч - научитесь профессионально составлять резюме, узнайте секреты самопрезентации, станьте уверенным в себе при прохождении интервью, получите высокооплачиваемую работу.

Обучение проходит в группах до 10 человек.

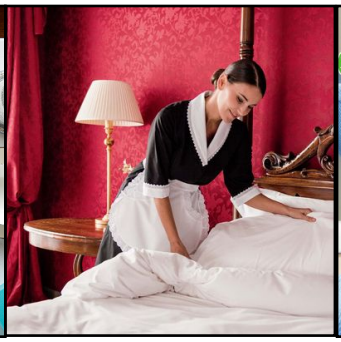
Индивидуальное обучение в доме у Заказчика: заказ по телефону: +7 (495) 799-45-05

Программа и количество дней обучения при индивидуальном обучении согласуются с Заказчиком.

Английская компания Dyson - производитель бытовой техники класса премиум, является официальным партнером агентства по обучению горничных по уходу за поверхностями в доме.

dyson

vileda®



Программа курса для Домработниц:

- Создание и поддержание профессионального стиля. Внешний вид - предмет гордости сотрудника и его заботы. Безупречная чистоплотность. Стандарты прически. Улыбка. Уроки вежливости.
- Стандарты рабочих процессов. Максимальное внимание деталям. Умение слушать и слаженно действовать. Безукоризненный уровень чистоты.
- Мотивация обслуживающего персонала. Умение удивлять ("Wow!" эффект) и предвосхищать членов Семьи.
- Подготовка корзины/тележки для уборки. Разные типы поверхностей - разные салфетки для ухода. Реквизит для уборки (салфетки, щётки, мопы, губки и т.д.).
- Технология уборки, используемая в лучших отелях мира. Уборка в "сухой" зоне. Уборка в "мокрой" зоне. Как и чем необходимо ухаживать за сложными поверхностями? Подбор чистящих средств для различных поверхностей. Эко-уборка. Организация и контроль туалетных принадлежностей, включая выкладку.
- Как правильно застилать кровать? Техника госпитальных уголков. Финишное оформление кровати. Утренний и вечерний сервис.
- Как складывать полотенца? Стандарты положения штор.
- Уход за поверхностями из натурального камня. Практика
- Уход за деревянными поверхностями. Практика
- Уход за лаковыми поверхностями. Практика
- Уход за стеклянными и зеркальными поверхностями. Практика
- Уход за стальными и хромированными поверхностями. Практика
- Уход за кожей и интерьерным текстилем. Практика
- Уход за антиквариатом и деликатными поверхностями (предметы искусства, книги, скульптуры).
- Уход за шторами, жалюзи, лампами и абажурами. Практика
- Уход за столовым серебром, хрусталем, фарфором. Практика
- Уборка в ванной комнате. Удаляем известковый налёт, водный камень. Практика
- Уборка в кухне. Удаляем жир. Ухаживаем за бытовой техникой. Практика
- Сервировка стола. Использование линейки Батлера. Этикет и протокол. Практика
- Обучение по продукции Dyson. Практика

Тренер курса: специалист по подготовке горничных в гостинице Metropol Moscow 5*, супервайзер VIP-этажа, с опытом работы в домах высокого статуса. Поможет отработать технику уборки в доме, научит как и чем необходимо ухаживать за различными поверхностями, узнаете, что такое первоклассный сервис, стандарты внешнего вида, стандарты рабочих процессов и техники, которые используются в лучших отелях мира.

Very Important Personnel

Very Important Personnel

Курсы Сервировка стола

Продолжительность: 1 день (с 11.00 до 15.00)

Место проведения: офис агентства

Стоимость: 10 000 рублей

Формат тренинга – теория, практика, обучение работе с инвентарем, обмен опытом с действующими горничными, поварами и официантами. 4 часа практики.

Сертификат – все участники тренинга получат сертификат.

Учебные материалы - все участники получат учебное пособие с картинками, схемами, описанием, чтобы в любой момент можно было вспомнить и повторить пройденный материал (50 страниц).

Бесплатное трудоустройство - все участники курса трудоустраиваются бесплатно (отсутствует комиссия агентства).

Персональный карьерный коуч - научитесь профессионально составлять резюме, узнайте секреты самопрезентации, станьте уверенным в себе при прохождении интервью, получите высокооплачиваемую работу.

Обучение проходит в группах до 10 человек.

Индивидуальное обучение в доме у Заказчика: заказ по телефону: +7 (495) 799-45-05

Программа курса Сервировка стола:

- Создание и поддержание профессионального стиля. Внешний вид - предмет гордости сотрудника и его заботы. Безупречная чистоплотность. Стандарты прически. Улыбка. Уроки вежливости.
- Накрытие и сервировка стола
- Внимание к деталям. Столовый этикет. Принятие заказа. Навязчивый и ненавязчивый сервис.
- Модель поведения официантов в столовой комнате. Встреча и приветствие членов Семьи и гостей. Теплое прощание с гостями и членами Семьи. Соблюдение субординации.
- Обслуживание и сервис (завтрак, обед, ужин)
- Мотивация обслуживающего персонала. Умение удивлять ("Wow!" эффект) и предвосхищать ожидания членов Семьи.
- Как сложить салфетку красиво. Скрутка салфеток в кольца для завтрака, ужина, делового ланча. Умение сервировать стол, согласно теме мероприятия.
- Сервировка икры.
- Сервировка вина и шампанского. Сервировка крепких напитков.
- Сервировка чая и кофе.

Тренер курса: батлер-официант с опытом работы в отелях 5*: The Ritz-Carlton, Marriott, Lotte Hotel, Балчуг Кемпински, Рэдиссон Ройал. Имеет опыт работы как службе F&B отелей, так и официантом в загородных домах.

Very Important Personnel

Very Important Personnel

Курсы Управляющий домом. Батлер

Продолжительность: 1 день (с 11.00 до 19.00)

Место проведения: офис агентства

Стоимость: 10 000 рублей

Формат тренинга – теория, практика, обучение работе с инвентарем, обмен опытом с действующими управляющими и батлерами. 5 часов практики, 3 часа теории.

Сертификат – все участники тренинга получат сертификат.

Учебные материалы - все участники получат учебное пособие с картинками, схемами, описанием, чтобы в любой момент можно было вспомнить и повторить пройденный материал (100 страниц).

Бесплатное трудоустройство - все участники курса трудоустраиваются бесплатно (отсутствует комиссия агентства).

Персональный карьерный коуч - научитесь профессионально составлять резюме, узнайте секреты самопрезентации, станьте уверенным в себе при прохождении интервью, получите высокооплачиваемую работу.

Обучение проходит в группах до 10 человек.

Индивидуальное обучение в доме у Заказчика: заказ по телефону: +7 (495) 799-45-05

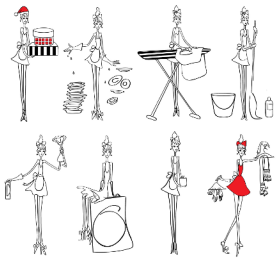
Программа и количество дней обучения при индивидуальном обучении согласуются с Заказчиком.

Программа курса Управляющий домом. Батлер:

- Создание и поддержание профессионального стиля. Внешний вид - предмет гордости сотрудника и его заботы. Безупречная чистоплотность. Стандарты прически. Улыбка. Уроки вежливости.
- Оценка вовлеченности персонала.
- Превосходный сервис. Мотивация обслуживающего персонала. Умение удивлять ("Wow!" эффект) и предвосхищать ожидания членов Семьи. Что такое искренняя забота о Работодателе и его комфорте? Персональное обслуживание и забота.
- Безукоризненный уровень чистоты. Максимальное внимание деталям.
- Управление персоналом: формирование профессиональной команды, подбор, управление и обучение персонала, внедрение и контроль соблюдения высоких стандартов обслуживания, координация клининговых процессов, организация гардеробной, контроль выполнения поручений.
- Управление домашним хозяйством. Организация содержания, функционирования и эксплуатации загородного дома, благоустройства и содержания прилегающей территории и сопутствующих строений.
- Эксплуатация и сервис высокотехнологичных инженерно-технических систем и оборудования (энерго-, газо- и водо- снабжение, оборудование для бассейна, водоподготовка, диспетчеризация, система «Умный дом», вентиляция, кондиционирование, система безопасности и т.п.).
- Соблюдение субординации и конфиденциальности.
- Профессия батлер
- Сервировка стола. Этикет и протокол. Кофейный и чайный стол.
- Сервировка вина и шампанского, подача и декантация. Разница между кавистом и сомелье.

Тренер курса: батлер, прошедший обучение в Лондоне. Имеет опыт работы с TOP-10 Forbes, как управляющий домом и батлер в России и в Европе. Имеет опыт работы батлером на яхте в Европе.

Very Important Personnel



Very Important Personnel

Курсы Первоклассный сервис

Продолжительность: 1 день (с 11.00 до 15.00)

Место проведения: офис агентства

Стоимость: 10 000 рублей

Формат тренинга – теория, практика, обучение работе с инвентарем, обмен опытом с действующими управляющими и батлерами. Интенсивный тренинг - 4 часа.

Сертификат – все участники тренинга получат сертификат.

Бесплатное трудоустройство - все участники курса трудоустраиваются бесплатно (отсутствует комиссия агентства).

Персональный карьерный коуч - научитесь профессионально составлять резюме, узнайте секреты самопрезентации, станьте уверенным в себе при прохождении интервью, получите высокооплачиваемую работу.

Индивидуальное обучение в доме у Заказчика: заказ по телефону: +7 (495) 799-45-05

Программа и количество дней обучения при индивидуальном обучении согласуются с Заказчиком.

Программа курса Искусство сервиса или Первоклассное обслуживание:

- Оценка вовлеченности персонала.
- Создание и поддержание профессионального стиля. Внешний вид - предмет гордости сотрудника и его заботы. Безупречная чистоплотность. Стандарты прически. Улыбка. Уроки общения и вежливости.
- 3 шага в сервисе или уроки вежливости. Радушный и искренний прием. Предупредительность и услужливость по отношению к Семье и гостям. Теплое прощание. Невербальное общение.
- Деловой этикет и профессиональная самопрезентация.
- Искусство превосходного сервиса. Навязчивый и ненавязчивый сервис.
- Создание атмосферы работы в команде, атмосферы радости, атмосферы дружелюбия. Общение в конфликтных ситуациях. Умение слушать и слаженно действовать.
- Стандарты рабочих процессов. Максимальное внимание деталям. Искусство слушать и слаженно действовать. Безукоризненный уровень чистоты.
- Что такое искренняя забота о Работодателе и его комфорте? Персональное обслуживание и забота.
- Переписка и общение по телефону с Работодателем.
- Мотивация персонала. Плохой и превосходный сервис.
- Стандарты поведения и отношения. Соблюдение субординации и конфиденциальности. Работодатели хотят контактировать с профессионалами своего дела, с очень достойными людьми.
- Урегулирование жалоб и проблем с персоналом.
- Ожидания Работодателя (“Wow!” эффект)

Тренер курса: батлер с опытом работы в отелях 5*: The Ritz-Carlton, Marriott, Lotte Hotel, Балчуг Кемпински, Рэдиссон Ройал. Имеет опыт работы как в лучших отелях, так и в домах высокого статуса.

Very Important Personnel

Наши контакты

Москва и Россия:

+7 (495) 799-45-05

127422, Россия, Москва, ул. Тимирязевская, д. 2/3

Ницца, Лазурный берег и Франция:

+33 (0) 4 83 58 03 60

Женева, Швейцария и Альпы:

+41 (0) 22 518 55 45

Алматы и Казахстан:

+7 (727) 312 26 16

Киев и Украина:

+38 (0) 44 379 31 61

Лондон и Великобритания:

+44 (20) 3286 4505

32-33 Old Bond St, Mayfair, London, W1S 4AA, UK.

www.veryimportantpersonnel.ru

email: info@veryimportantpersonnel.ru

Very Important Personnel

"Очень Важный Персонал"

Школа домашнего персонала