

Keittiökoulutus

## **ASIAKASLÄHTÖINEN RUOKAPALVELU – TUOTTAVAN KEITTIÖTOIMINNAN EDELLYTYS**

**Aika:** 21.10.2009

**Paikka:** Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton toimisto, Hämeentie 58–60 A 52, Helsinki

**Sisältö:** Kenen ehdoilla vanhustenhuollon ruokapalveluja kehitetään. Mitä asiakaslähtöisyys merkitsee ruokapalveluissa. Asiakaslähtöinen ruokapalvelu –koulutuksessa etsitään ja käsitellään muutospaineita, joilla keittiötoiminta saadaan laadukkaaksi ja tuottavaksi.

Kenen ehdoilla keittiötoimintaa kehitetään ja miten asiakkaan ääni kuuluu. Koulutuksessa paneudutaan myös muutoksen toteuttamiseen ja miten koko keittiöhenkilökunta saadaan mukaan.

**Kohderyhmä:** Koulutus on tarkoitettu vanhustenhuollon yhteisöjen ruokahuollon vastaaville, joiden tehtävänä on varmistaa ruokahuollon kannattavuus, oikea tuotteistus ja hinnoittelu.

Koulutus toteutetaan yhteistyössä Damico Oy:n kanssa.

**Hinta:** Liiton jäsenjärjestöjen edustajille 120 € ja muille tahoille 150 €

**Ilmoittautuminen:** 12.10.2009 mennessä internetissä [www.valli.fi](http://www.valli.fi) tai oheisella lomakkeella.

**Lisätietoja:** Marja-Liisa Kunnas puh. (09) 7745 9011 tai [marja-liisa.kunnas@valli.fi](mailto:marja-liisa.kunnas@valli.fi)

### **KOULTUSPÄIVÄ ALUSTAVA SISÄLTÖ JA AIKATAULUTUS**

Klo 8.30 Aamukahvi

Klo 9.00 **Muutoksen johtaminen, muutoksessa eläminen**

- Muutosjohtamisen tärkeimmät elementit

Klo 10.00 **Asiakaslähtöisyys, mitä se oikeasti tarkoittaa?**

- Tilaaja-asiakas ja ruokaileva asiakas, mitkä ovat heidän huolenaiheensa ja toiveensa
- Omaisten huomiointi, heidän huolenaiheensa ja toiveensa
- Asiakassegmentointi
- Tiedottaminen ja markkinointi
- Asiakaskyselyt ja asiakaspalautteen hallinta
- Tuote- ja palvelulaatu, niiden vaikutus asiakastytyvyyteen
- Ravitsemussuosittelun, toiveiden ja kustannusten ristiallokkon

Klo 11.30 Lounas

Klo 12.30 **Tuotteistaminen**

- Tuote- ja palveluspesifikaatioiden määrittäminen
- Sopimus tai pelisäännöt – kirjallinen kuvaus toiminnasta
- Toteumaperusteinen hinnoittelu ja miten se toteutetaan

Klo 14.00 Kahvi

Klo 14.30 **Kustannuksia alas laadusta tinkimättä**

- Tuotevalikoiman valinta asiakastarpeet ja tarkoituksenmukainen laatutaso huomioiden
- Työn prosessointi – eri työvaiheiden tekeminen siellä, missä se on maalaisjärkisintä ja edullisinta

Klo 16.00 Päätössanat

Klo 16.30 Hyvää kotimatkaa