



NEWKEY SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ SPÓŁKA
KOMANDYTOWA



Kelner Mistrzem Sprzedaży. Jak zwiększyć sprzedaż i zdobyć zaufanie Gości.

Numer usługi 2024/06/05/17239/2171642

📍 Mrągowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 15.07.2024 do 16.07.2024

3 200,00 PLN brutto

3 200,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy na stanowisku: kelner, menadżer, dyrektor operacyjny restauracji. Pracownicy przedsiębiorstwa: START TRAVEL SP ZO.O.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	14-07-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia „Kelner Mistrzem Sprzedaży. Jak zwiększyć sprzedaż i zdobyć zaufanie Gości.” jest przygotowanie uczestnika do samodzielnego i efektywnego stosowania technik zwiększających sprzedaż, wyprzedzania potrzeb

klientów oraz do poprawy swojego warsztatu kelnerskiego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
stosuje techniki zwiększające sprzedaż, buduje dobre relacje z klientami, rozumie typy gości oraz dostosowuje do typu klienta	-stosuje techniki sprzedaży zwiększające sprzedaż oraz charakteryzuje prawidłową sprzedaż -omawia jak ważna jest prawidłowa komunikacja w procesie sprzedaży -umiejętnie poleca produkty -umiejętnie doradza produkty z karty -zadaje prawidłowo skonstruowane, właściwe pytania -rozpoznaje z wyprzedzeniem potrzeby gości -bierze odpowiedzialność za wykonywaną pracę	Test teoretyczny
prawidłowo obsługuje gości stosując poznane techniki	-omawia rolę kelnera przy obsłudze -prawidłowo wykonuje pierwszy kontakt z gościem -stosuje sugestywną sprzedaż -stosuje elementy gościnności -radzi sobie w trudnych sytuacjach przy obsłudze	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1. Czym jest dla mnie sprzedaż
2. Jak zostać doradcą kulinarnym dla swoich Gości
3. Rola komunikacji w procesie sprzedaży
4. Umiejętne polecanie
 - algorytm 1-1-1
 - algorytm 3-2-3
5. Umiejętne doradzanie
 - sprzedaż aperitifów, drinków autorskich
 - sprzedaż jedzenia
 - sprzedaż win
 - sprzedaż kaw, herbat, deserów
6. Cross selling np. sprzedaż produktów lokalnych
7. Sztuka zadawania właściwych pytań
 - pytanie otwarte/zamknięte
 - dopasowanie właściwych pytań do różnego rodzaju Gości
8. Rozpoznawanie i wyprzedzanie potrzeb Gości

Ćwiczenia:

- obsługa Gości krok po kroku
- przygotowanie stanowiskowe
- sugestywna sprzedaż (narzędzia, techniki, 323,111, jednodaniowi, pytający, zdecydowani)
- polecanie, prezentowanie i omawianie dań
- food pairing
- sprzedaż alkoholi i drinków
- elementy gościnności w obsłudze i kontakcie z Gośćmi
- sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach
- „Trudny Gość” i trudne sytuacje

Zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi pozwalającymi uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. **Metody szkoleniowe:** wykłady, ćwiczenia, praca w grupach, zadania indywidualne na forum grupy, dyskusje, „burze mózgów”.

Zajęcia prowadzone są w godzinach dydaktycznych zgodnie z harmonogramem - 20 godzin dydaktycznych.

Walidacja efektów usługi odbędzie się z wykorzystaniem testu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 1. Czym jest dla mnie sprzedaż 2. Jak zostać doradcą kulinarnym dla swoich Gości	Rafał Pasenik	15-07-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 10 3. Rola komunikacji w procesie sprzedaży	Rafał Pasenik	15-07-2024	09:45	12:00	02:15
3 z 10 4. Umiejętne polecanie	Rafał Pasenik	15-07-2024	12:30	14:45	02:15
4 z 10 5. Umiejętne doradzanie	Rafał Pasenik	15-07-2024	15:00	16:30	01:30
5 z 10 6. Cross selling np. sprzedaż produktów lokalnych 7. Sztuka zadawania właściwych pytań	Rafał Pasenik	16-07-2024	08:00	09:30	01:30
6 z 10 8. Rozpoznawanie i wyprzedzanie potrzeb Gości	Rafał Pasenik	16-07-2024	09:45	10:30	00:45
7 z 10 Ćwiczenia: obsługa Gości krok po kroku przygotowanie stanowiskowe	Rafał Pasenik	16-07-2024	10:30	12:00	01:30
8 z 10 sugestywna sprzedaż (narzędzia, techniki, 323,111, jednodaniowi, pytający, zdecydowani) polecanie, prezentowanie i omawianie dań food pairing sprzedaż alkoholi i drinków	Rafał Pasenik	16-07-2024	12:30	14:45	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 10 elementy gościnności w obsłudze i kontakcie z Gośćmi sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach „Trudny Gość” i trudne sytuacje	Rafał Pasenik	16-07-2024	15:00	16:15	01:15
10 z 10 Podsumowanie szkolenia, walidacja.	-	16-07-2024	16:15	16:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Pasenik

Jestem praktykiem z 25 – cio letnim stażem. Moja droga zawodowa prowadziła od „zmywaka”, przez kuchnię, pracę kelnera aż do kierownika i menedżera restauracji. Od 2004 r prowadzę firmę H&R System zajmującą się doradztwem oraz szkoleniami. Prowadzę między innymi szkolenia z zakresu profesjonalnej sztuki kelnerskiej, obsługi różnego rodzaju przyjęć w restauracji, sugestywnej sprzedaży oraz szkolenia menedżerskie. Jestem absolwentem Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Warszawie oraz Zespołu Szkół Gastronomicznych przy ul. Poznańskiej w Warszawie. Moim celem jest wspieranie osób pracujących w branży HoReCa, w której się specjalizuję.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

PODCZAS SZKOLENIA ZAPEWNIAMY:

- Skrypt szkoleniowy
- Certyfikat ukończenia szkolenia

Informacje dodatkowe

Po szkoleniu uczestnik z minimalną 80% obecnością uzyska zaświadczenie ukończenia usługi rozwojowej.

Szkolenie będzie się odbywało w trybie stacjonarnym. W każdym dniu szkoleniowym jest przewidziana przerwa minimum 15 minutowa. Minimum jedna przerwa po 4 godzinach zajęć. Częstotliwość przerw dopasowana będzie do indywidualnych potrzeb grupy.

Zastosowane zostanie zwolnienie z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Dolny Zaulek 3A/U1
11-700 Mrągowo
woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Wiktoria Klinicka

E-mail biuronml@newkey.pl

Telefon (+48) 570 204 610