



Karolina Kolańska
Twoje Gastro

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie Kelnerskie

Numer usługi 2024/10/22/148235/2374031

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 12.05.2025 do 12.05.2025

798,00 PLN brutto

798,00 PLN netto

99,75 PLN brutto/h

99,75 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie kelnerskie jest dedykowane osobom, które obecnie pracują jako kelnerzy lub dopiero rozpoczynają swoją karierę w obsłudze gości. Adresatami są również pracownicy gastronomii z ambicjami rozwoju i awansu, a także właściciele restauracji, którzy chcą podnieść jakość obsługi w swoich lokalach. Program szkolenia skierowany jest do wszystkich, którzy chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi, technik sprzedażowych oraz doskonałej organizacji pracy kelnerskiej, aby zapewnić najwyższy standard obsługi gości w branży gastronomicznej.</p> <p>Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".</p>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	09-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
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 kelnerskiego jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi gości na najwyższym poziomie. Uczestnicy nauczą się efektywnie komunikować z gośćmi, stosować techniki sprzedażowe takie jak up-selling i cross-selling, oraz doskonalić umiejętności związane z organizacją pracy i znajomością karty menu. Szkolenie pozwoli również zdobyć wiedzę na temat zasad savoir-vivre, radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, oraz budowania relacji z gośćmi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętnie obsługuje gości	Sprawnie i uprzejmie obsługuje gości zgodnie z zasadami savoir-vivre.	Test teoretyczny
	Proponuje gościom dodatkowe produkty i usługi - stosuje aktywną sprzedaż	Test teoretyczny
	Opisuje i doradza pozycje z menu, dostosowując je do preferencji gości.	Test teoretyczny
Radzi sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami	Rozwiązuje konflikt z gościem w sposób profesjonalny i zgodny z zasadą 5P.	Test teoretyczny
Organizuje pracę kelnerską	Zarządza swoim czasem i zadaniami, aby efektywnie obsłużyć gości.	Test teoretyczny
Stosuje w sprzedaży komunikację werbalną i niewerbalną	Zachowuje wysokie standardy etyki i kultury osobistej podczas obsługi gości.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniach zawierają 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. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

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

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

Program

- Decyzyjność i hierarchia w restauracji
- Klient czy gość?
- Czym jest gościnność
- Kelner – wizytówka restauracji
- Etyka zawodowa kelnera – savoir vivre
- Wyposażenie profesjonalnego kelnera
- Nastawienie obsługi kelnerskiej do pracy i gości w restauracji
- Organizacja pracy kelnera – wypracowanie nawyków
- Zasady obsługi kelnerskiej
- Istota znajomości karty menu
- Rodzaje serwisów w obsłudze kelnerskiej: rosyjski, angielski, niemiecki, francuski
- Czynności wykonywane z prawej i lewej strony
- Rezerwacja stołów – telefon, mail, bezpośrednio w restauracji
- Techniki wywierania wpływu stosowane w gastronomii
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Psychologia obsługi kelnerskiej
- Sprzedaż kelnerska w zależności od działalności lokalu gastronomicznego
- Techniki sprzedażowe w restauracji: doradzanie, cross-selling, up-selling
- Budowanie rachunku – ćwiczenia praktyczne
- Jakie pytania zadać żeby sprzedać
- Typologia i analiza gości
- Trudny gość – zasady postępowania
- Obawy gości w restauracji
- Rozwiązywanie reklamacji – zasada 5P
- Scenki sprzedażowe – ćwiczenia praktyczne
- Walidacja

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Podział na grupy 2 osobowe.

*** 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Podstawy gościnności i obsługi kelnerskiej	Karolina Kolańska	12-05-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 8 Przerwa	Karolina Kolańska	12-05-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Organizacja pracy kelnera i techniki obsługi	Sylwia Marcinkowska	12-05-2025	11:15	13:00	01:45
4 z 8 Przerwa	Sylwia Marcinkowska	12-05-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 8 Rodzaje serwisów i techniki sprzedażowe	Karolina Kolańska	12-05-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 8 Przerwa	Sylwia Marcinkowska	12-05-2025	15:00	15:10	00:10
7 z 8 Psychologia i praktyka obsługi gości	Sylwia Marcinkowska	12-05-2025	15:10	16:50	01:40
8 z 8 Walidacja	-	12-05-2025	16:50	17:00	00:10

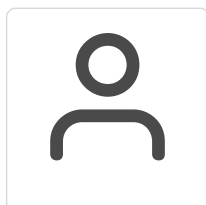
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	798,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	798,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	99,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Sylwia Marcinkowska

Za każdym sukcesem w branży gastronomicznej kryje się ciężka praca i doświadczenie. Swoje rozpoczęłam 24 lata temu u naszych zachodnich sąsiadów we Frankfurcie. Już wtedy zrozumiałam,

że gastronomia to branża, w której będę się nieustannie rozwijać. Karierę kontynuuję w Polsce od 2006 roku do dziś.

Pracując jako manager zarówno we Wrocławiu jak i w Warszawie zrozumiałam, że moją misją jest sprawić by Twój lokal gastronomiczny działał jak dobrze naoliwiona maszyna. Moim zamiłowaniem jest psychologiczne podejście do sprzedaży, perfekcyjna obsługa oraz zwalczanie nieuczciwości w lokalach gastronomicznych.

Dobrze wyszkolony kelner przyniesie zysk w lokalu, a odpowiednio przygotowany manager doskonale zadba o Twój biznes, więc chętnie dobioreę odpowiednie szkolenie dla Twojego zespołu. Fachowe przekazywanie wiedzy to nie tylko moja pasja, ale i moja misja



2 z 2

Karolina Kolańska

Swoją przygodę z gastronomią rozpoczęłam w 2012 roku. Moje 10-letnie doświadczenie na wielu stanowiskach pozwoliło pozyskać odpowiednią wiedzę i umiejętności, którymi chcę się z Wami podzielić. Praktykę zdobywałam w renomowanych restauracjach w Warszawie oraz Wrocławiu. Najbardziej w swojej pracy lubię bezpośredni kontakt z ludźmi. Poznawanie nowych osobowości, rozwiązywanie wszelakich problemów sprawia, że każdy dzień jest inny od poprzedniego. Moim konikiem jest organizacja wesel, eventów oraz imprez okolicznościowych na najwyższym poziomie. Niezbędne kalkulacje, optymalizacja kosztów, a także ich analiza nie są mi obce. Dobrze przeliczony Food Cost & Beverage Cost to podstawa w Twojej gastronomii. Chętnie przeprowadzę szkolenie w Twoim gastro, przedstawię, jak powinna wyglądać profesjonalna obsługa oraz zapoznam z narzędziami, które ułatwią funkcjonowanie lokalu a przede wszystkim zwiększą Twój zysk.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszyscy kursanci otrzymują materiały w wersji drukowanej oraz elektronicznej, notes i długopis

Warunki uczestnictwa

- Chęć rozwoju

Informacje dodatkowe

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".

Adres

ul. Wspólna 56
00-686 Warszawa
woj. mazowieckie

Centrum Szkoleniowe Wspólna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Karolina Kolańska

E-mail kontakt@twojegastro.com

Telefon (+48) 690 632 853