



TALLENTO S.C.



Doskonalenie obsługi klienta z elementami sztuki profesjonalnej autoprezentacji w branży gastronomicznej.

Numer usługi 2025/01/24/120192/2521584

📍 Wrocław / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 26 h

📅 08.04.2025 do 16.04.2025

6 150,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

236,54 PLN brutto/h

192,31 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do pracowników oraz właścicieli lokali gastronomicznych, którzy chcą podnieść jakość obsługi klienta i doskonalić swoje umiejętności autoprezentacji. W szczególności dedykowane jest:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kelnerom, barmanom i baristom, którzy na co dzień budują relacje z gośćmi i dbają o ich pozytywne doświadczenia.• Managerom restauracji i kawiarni, którzy odpowiadają za standardy obsługi oraz motywację zespołu.• Właścicielom lokali gastronomicznych, którzy pragną wyróżnić swój biznes poprzez profesjonalne podejście do klienta i skuteczną komunikację. <p>Szkolenie łączy praktyczne techniki obsługi klienta z elementami sztuki autoprezentacji, co pozwala uczestnikom budować pewność siebie, skutecznie komunikować się i zwiększać zadowolenie gości.</p>
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	07-04-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	26

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy szkolenia zdobędą praktyczne umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta oraz skutecznej autoprezentacji, które pozwolą im budować pozytywne relacje z gośćmi i partnerami w branży gastronomicznej. Zrozumieją znaczenie pierwszego wrażenia i świadomej komunikacji w obsłudze klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Planuje właściwą komunikację z klientem	Projektuje informację zwrotną zgodnie ze standardami obsługi klienta	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Świadomie buduje własny wizerunek oraz restauracji	Wykorzystuje techniki asertywnych komunikatów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dbą o właściwą autoprezentację	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Tworzy wizerunek lokalu zgodnie z założeniami strategii firmy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Radzi sobie z emocjami podczas trudnych rozmów z klientami.	Posługuje się właściwym językiem ciała i tonem głosu podczas trudnych rozmów z klientami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Panuje nad emocjami i podczas rozmowy posługuje się odpowiednią argumentacją i faktami	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozróżnia typ klienta i właściwie dostosowuje styl obsługi.	Buduje relację z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje różnych klientów pod kątem ich potrzeb i stylu komunikacji	Wywiad ustrukturyzowany
	Dostosowuje argumentację podczas rozmowy do typu klienta	Wywiad ustrukturyzowany

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

Program

1h szkoleniowa trwa 45 min. Przerwy są dostosowane do potrzeb grupy szkoleniowej.

Moduł 1. Pierwsze wrażenie i budowanie relacji z klientem

- Znaczenie pierwszego kontaktu – jak wywierać dobre wrażenie od pierwszej sekundy?
- Język ciała i jego rola w gastronomii.
- Uśmiech i ton głosu jako narzędzia skutecznej komunikacji.
- Tworzenie atmosfery gościnności – jak sprawić, by klient czuł się wyjątkowo?

Moduł 2. Sztuka profesjonalnej komunikacji w gastronomii

- Jak mówić, żeby klienci chcieli słuchać – zasady jasnej i uprzejmej komunikacji.
- Radzenie sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.
- Efektywne zadawanie pytań w celu poznania oczekiwań klienta.
- Techniki aktywnego słuchania i ich zastosowanie w obsłudze gości.

Moduł 3. Asertywność - o co chodzi, czym jest?

- Jak świadomie rozpocząć komunikację asertywną?
- Przekazywanie informacji zwrotnej – jak robić to dobrze?
- Emocje a fakty,
- Jak radzić sobie z emocjami w trudnych sytuacjach,
- Jak z emocji zejść do poziomu faktów,

Moduł 4. Trening asertywności

- Historie z życia wzięte - gra szkoleniowa,
- Przegląd praktycznych technik asertywnych,
- Trening wybranych technik asertywnych.

Moduł 5. Kreowanie wizerunku lokalu poprzez profesjonalną obsługę

- Znaczenie spójnej obsługi w budowaniu marki restauracji.
- Jak pracownicy wpływają na wizerunek i reputację lokalu?
- Rola dress code'u i dbałości o wygląd personelu.
- Jak przekazywać wartości i historię lokalu podczas obsługi klienta?

Moduł 6. Jak nas widzą, tak nas piszą – podstawy autoprezentacji

- Elementy autoprezentacji w codziennej pracy
- Czynniki wpływające na budowanie wiarygodności w oczach klientów i partnerów w branży gastronomicznej
- Świadoma autoprezentacja – jej wady i zalety

Moduł 7. Trening obsługi klienta biznesowego i indywidualnego - różnice w stylach obsługi

- Praktyczne ćwiczenia skutecznej komunikacji z klientem biznesowym i prywatnym,
- Praktyczne ćwiczenia efektywnej komunikacji z partnerami.

Walidacja usługi - wywiad ustrukturyzowany

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 8 Moduł 1. Pierwsze wrażenie i budowanie relacji z klientem	Ewa Olszak-Dyk	08-04-2025	10:00	13:00	03:00	Tak
2 z 8 Moduł 2. Sztuka profesjonalnej komunikacji w gastronomii	Ewa Olszak-Dyk	08-04-2025	13:00	15:15	02:15	Tak
3 z 8 Moduł 3. Asertywność - o co chodzi, czym jest?	Ewa Olszak-Dyk	09-04-2025	10:00	13:00	03:00	Tak
4 z 8 Moduł 4. Trening asertywności	Ewa Olszak-Dyk	09-04-2025	13:00	15:15	02:15	Tak
5 z 8 Moduł 5. Kreowanie wizerunku lokalu poprzez profesjonalną obsługę	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	14-04-2025	10:00	13:00	03:00	Nie
6 z 8 Moduł 6. Jak nas widzą, tak nas piszą – podstawy autoprezentacji	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	15-04-2025	10:00	13:00	03:00	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
7 z 8 Moduł 7. Trening obsługi klienta biznesowego i indywidualnego - różnice w stylach obsługi	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	16-04-2025	10:00	12:45	02:45	Nie
8 z 8 Walidacja usługi - wywiad ustrukturyzowany	-	16-04-2025	12:45	13:00	00:15	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	236,54 PLN
Koszt osobogodziny netto	192,31 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2

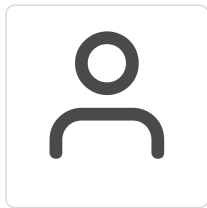


1 z 2

Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

Trener biznesu i manager sprzedaży z wieloletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń i wspieraniu MŚP. Projektuje i wdrażam procesy doradczo-rozwojowe z zakresu zarządzania, sprzedaży i team buildingu. Uczy, jak budować silne zespoły oraz jak efektywnie sprzedawać. W swojej pracy skupia się na optymalnym wykorzystaniu potencjału i talentów uczestników, również poprzez przeprowadzane ośrodki oceny assessment/development center, do podnoszenia efektywności działań oraz optymalizacji zysków. Jest absolwentką studiów na kierunkach Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Finanse i Controlling. Łącząc wiedzę z ponad 10-letnim doświadczeniem, podchodzi do pracy wielopłaszczyznowo. W efekcie jest w stanie dostarczyć i

przeprowadzić diagnozę oraz pokazać możliwości rozwiązań i wdrożyć konkretne działania. Prowadzi szkolenia w zakresie sprzedaży, zarządzania, komunikacji, radzenia sobie ze stresem, asertywności, oraz szeroko pojętych kompetencji miękkich.



2 z 2

Ewa Olszak-Dyk

Absolwentka socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, na tej uczelni otworzyła również przewod doktorski z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi. Certyfikowany Trener Szkoły Trenerów Centrum Edukacji CEL oraz doświadczony Asesor z przeprowadzonymi ponad 200 sesjami AC/DC. Na sali szkoleniowej pracuje od 2010 roku, specjalizuje się we wspieraniu MŚP zwłaszcza w branży usługowej i edukacyjnej. Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń, usprawnianiu procesów hr-owych, jak i współpracy z kadrą kierowniczą. Obszary, jakimi się zajmuje to: kompetencje kierownicze i interpersonalne, zarządzanie zespołem, komunikacja, HR, organizacja pracy w miejscu pracy, obsługa klienta, zarządzanie różnorodnością, train the trainers. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy w gastronomii oraz w szkoleniu kadry w tej branży, głównie w restauracjach i lokalach na Dolnym Śląsku - ponad 200 godzin szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- pliki dokumentów przygotowanych w formacie .doc, .pdf,
- prezentacja multimedialna,
- autorskie materiały szkoleniowe - karty pracy, case study itp

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

- a) platformę /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Microsoft Teams, www.microsoft.com/pl/microsoft-teams
- b) minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - przeglądarka internetowa Google Chrome (preferowana) lub Mozilla Firefox w najnowszych wersjach. Mikrofon, głośnik lub zestaw słuchawkowy
- c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: łącze internetowe: min download: 768 Mb/s, min upload: 384 Mb/s.
- d) niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: komputer PC z systemem Operacyjnym Windows 7/8.x/10 (za wyjątkiem Windows 10 S) albo komputer MacBook z systemem Mac OS X 10.5 lub wyższy.
- e) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line: link jest ważny od pół godziny przed rozpoczęciem usługi do momentu jej zakończenia.

Adres

ul. św. Antoniego 15
50-073 Wrocław
woj. dolnośląskie

Kontakt



Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

E-mail a.wojtowicz-chalupa@wp.pl

Telefon (+48) 664 028 879