



Akademia
Gastronomii EDYTA
OKROJ-
WIERZBICKA

Brak ocen dla tego dostawcy

SZKOLENIE KELNERSKIE

Numer usługi 2025/06/05/170161/2795980

📍 Sopot / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 12 h
📅 29.09.2025 do 30.09.2025

1 443,00 PLN brutto
1 173,17 PLN netto
120,25 PLN brutto/h
97,76 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób pracujących lub planujących pracę w gastronomii na stanowisku kelnera, a także do właścicieli i managerów lokali chcących podnieść jakość obsługi gości. Usługa adresowana jest również do uczestników projektu "Kierunek - Rozwój". Uczestnicy projektu "Kierunek - Rozwój" z województwa kujawsko-pomorskiego, zgłoszeni przez Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu mogą skorzystać z usługi bezpłatnie w ramach bonów elektronicznych Dodatkowo Osoby mieszkające lub pracujące na terenie województwa pomorskiego (m.in. Gdańsk, Gdynia, Sopot, powiaty: gdański, kartuski, pucki, nowodworski, wejherowski) mogą skorzystać z dofinansowania w ramach projektu WEKTOR realizowanego przez Agencję Rozwoju Pomorza. Udział w szkoleniu może być współfinansowany nawet do 95%. Wymagana jest wcześniejsza rejestracja w projekcie i uzyskanie bonu rozwojowego.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	23
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna

Liczba godzin usługi	12
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 jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi gości w lokalu gastronomicznym. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności z zakresu standardów kelnerskich, technik obsługi, budowania relacji z gośćmi, sprzedaży sugestywnej, komunikacji oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zasady profesjonalnej obsługi gości i różne systemy kelnerskie	Potrafi wskazać metody obsługi oraz opisać etapy obsługi gości	Test teoretyczny
Umie budować pozytywne relacje z gośćmi i stosować zasady komunikacji	Rozpoznaje dobre i niepożądane zachowania, zna zasady kontaktu z gościem oraz metody rozwiązywania sytuacji	Test teoretyczny
Zna techniki sprzedaży sugerowanej, cross-sellingu i up-sellingu	Wskazuje skuteczne zwroty sprzedażowe i sposoby zwiększania wartości zamówienia	Test teoretyczny
Rozpoznaje typy trudnych gości i wie, jak się wobec nich zachować	Potrafi przypisać odpowiednie techniki postępowania do konkretnych typów klientów	Test teoretyczny
Zna zasady przygotowania sali i organizacji pracy kelnera	Opisuje poprawne przygotowanie stanowiska pracy, nakrycia stołów i ustawienia bufetu	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się, obejmujących wiedzę, umiejętności i postawy związane z profesjonalną obsługą gości, technikami kelnerskimi, sprzedażą sugestywną, komunikacją i

budowaniem pozytywnych relacji z klientem w gastronomii.

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

Walidacja efektów uczenia się została przeprowadzona w oparciu o wcześniej zdefiniowane kryteria weryfikacji. Uczestnik potwierdza nabyte kompetencje poprzez test teoretyczny oceniony zgodnie z ustalonymi standardami.

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

Walidacja została przeprowadzona przez trenera z zachowaniem rozdzielenia procesu nauczania od oceny - zastosowano odrębny etap weryfikacji wiedzy i umiejętności po zakończeniu części szkoleniowej.

Program

Dzień I

- Predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera
- Prezencja kelnera
- Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi Gości
- Systemy obsługi kelnerskiej
- Metody obsługi (niemiecka, francuska, angielska, rosyjska)
- Ogólne zasady obsługi Gości
- Wspólne tworzenie standardu obsługi – powitanie, wskazanie miejsca, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, realizacja rachunku, pożegnanie Gości
- Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku
- Sposoby postępowania z różnymi Gośćmi
- Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Gości
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań Gości
- Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Gościem
- Nastawienie – fundament pozytywnych relacji
- Budowanie rachunku – sprzedaż sugerowana
- Cross selling i up selling dla obsługi kelnerskiej
- Nakrycia specjalne podczas imprez okolicznościowych
- Techniki obsługi Gości podczas spotkań zorganizowanych
- Prawidłowe ustawianie bufetu i eksponowanie potraw
- Ćwiczenia praktyczne

Dzień II

- Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Gościa
- Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Gośćmi
- Nastawienie – fundament pozytywnych relacji
- Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z Gośćmi?
- Psychologia obsługi Gościa
- Typologia „trudnych Gości”
- Sposoby postępowania z różnymi Gośćmi
- Zwroty pro i anty sprzedażowe
- Metody prezentacji produktu
- Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji)
- Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń Gościa (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).
- Prezentacja rozwiązania (mocna prezentacja, budowanie argumentacji handlowej i cenowej, przekonywanie)
- Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe)
- Zamknięcie kontaktu (techniki „zamknięcia”, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu)
- Wdrożenie rozwiązań
- Skuteczne techniki finalizacji

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 DZIEŃ I	-	29-09-2025	09:00	15:00	06:00
2 z 2 DZIEŃ II	-	30-09-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 443,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 173,17 PLN
Koszt osobogodziny brutto	120,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	97,76 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie drukowanej, opracowanych przez ekspertów i trenerów Akademii Gastronomii. Materiały zawierają treści wykładowe, ćwiczenia i szablony do pracy własnej. Materiały są dostosowane do realiów branży gastronomicznej i umożliwiają samodzielne wdrażanie wiedzy po zakończeniu szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie jest otwarte - mogą zapisać się wszyscy zainteresowani.

Uczestnicy projektu "Kierunek - Rozwój" z województwa kujawsko-pomorskiego mogą wziąć udział bezpłatnie, na podstawie elektronicznego bonu.

Osoby mieszkające lub pracujące na terenie województwa pomorskiego (m.in. Gdańsk, Gdynia, Sopot, powiaty: gdański, kartuski, pucki, nowodworski, wejherowski) mogą skorzystać z dofinansowania w ramach projektu WEKTOR realizowanego przez Agencję Rozwoju Pomorza. Udział w szkoleniu może być współfinansowany nawet do 95%. Wymagana jest wcześniejsza rejestracja w projekcie i uzyskanie bonu rozwojowego.

Szkolenie będzie realizowane po zgłoszeniu się minimum 8 osób, maksymalna liczba uczestników to 23. Obowiązuje kolejność zgłoszeń.

Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój.

Szkolenie jest bezpłatne dla uczestników Projektu Kierunek - Rozwój z województwa kujawsko-pomorskiego, korzystających z bonów elektronicznych w ramach współpracy z WUP w Toruniu.

Dodatkowo usługa kwalifikuje się do dofinansowania w ramach projektu WEKTOR (województwo pomorskie), realizowanego przez Agencję Rozwoju Pomorza. Uczestnicy z Pomorza mogą ubiegać się o pokrycie części lub całości kosztów szkolenia - zgodnie z zasadami projektu. Więcej informacji: www.arp.gda.pl.

Adres

ul. Władysława Broniewskiego 10
81-841 Sopot
woj. pomorskie

Akademia Gastronomii mieści się w Sopocie przy ul. Broniewskiego 10. Zajęcia odbywają się w komfortowej, nowocześnie urządzonej sali szkoleniowej, przystosowanej do prowadzenia szkoleń stacjonarnych. Miejsce zapewnia odpowiednie warunki do pracy i nauki, z pełnym zapleczem sanitarnym i socjalnym. Obiekt znajduje się w dogodnej lokalizacji z łatwym dostępem komunikacją miejską.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Kurt

E-mail biuro@agastromii.pl

Telefon (+48) 571 515 558