



Energia Dla Biznesu
Krystyna Żmijewska

★★★★★ 4,9 / 5

68 ocen

„Kelner z klasą – skuteczna komunikacja i sprzedaż przy stoliku”

Numer usługi 2025/07/16/149371/2883579

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 15.09.2025 do 17.09.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

166,67 PLN brutto/h

166,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Identyfikatory projektów

Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla osób na różnych etapach kariery zawodowej w branży gastronomicznej. Uczestnikami mogą być zarówno osoby bezrobotne lub poszukujące pracy, jak i pracownicy gastronomii: kelnerzy, barmani, osoby na stanowiskach obsługi klienta, którzy chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie obsługi klienta i sprzedaży. Program szkolenia kierowany jest także do pracodawców i właścicieli lokali, którym zależy na podnoszeniu jakości usług i kompetencji zespołu. Kurs będzie również wartościowy dla osób chcących podnieść swoje kompetencje zawodowe, zmienić branżę lub lepiej przygotować się do pracy z klientem.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń,
- Usługa rozwojowa adresowana również dla Uczestników projektu "Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe";
- Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i dla Uczestników Projektu NSE

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

11-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

30

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi gości w lokalach gastronomicznych poprzez rozwój umiejętności komunikacyjnych, technik sprzedaży oraz budowania pozytywnych relacji z klientem. Szkolenie ma na celu kształtowanie postawy proaktywnej i gościnnej, zwiększającej satysfakcję gości oraz wartość sprzedaży. Uczestnicy nauczą się, jak skutecznie reagować na różne typy klientów, wykorzystywać techniki sprzedaży sugestywnej i dbać o wysoką jakość obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna i potrafi zastosować podstawowe etapy profesjonalnej obsługi gościa przy stoliku.	Potrafi poprawnie wskazać kluczowe elementy wpływające na satysfakcję klienta w teście teoretycznym.	Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki sprzedaży sugestywnej i potrafi je wdrożyć w rozmowie z klientem	Proponuje dodatkowe produkty w sposób naturalny i profesjonalny	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik umie radzić sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami	Proponuje adekwatne reakcje na typowe trudności w 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

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

DZIEŃ 1

Moduł 1: Rola kelnera w doświadczeniu gościa

- Kim jest współczesny gość lokalu gastronomicznego?
- Motywacje klientów i ich oczekiwania
- Znaczenie pierwszego wrażenia

Moduł 2: Typy gości i style obsługi

- Klient zdecydowany, niezdecydowany, wymagający – jak rozpoznać i reagować
- Dopasowanie stylu komunikacji do sytuacji
- Przykłady zachowań niepożądanych i profesjonalnych

Moduł 3: Etapy obsługi przy stoliku

- Powitanie, prezentacja oferty, przyjęcie zamówienia
- Obsługa w trakcie posiłku i kończenie wizyty
- Budowanie relacji i zachęcanie do powrotu

Dzień 2

Moduł 4: Skuteczna komunikacja z gościem

- Techniki aktywnego słuchania
- Język pozytywny i jego wpływ na sprzedaż
- Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami

Moduł 5: Sprzedaż sugestywna i techniki wpływu

- Jak skutecznie zwiększać wartość zamówienia
- Upselling i cross-selling – dobre praktyki
- Ćwiczenia językowe: jak mówić, by sprzedawać

Moduł 6: Ćwiczenia sceniczne – kontakt z klientem

- Odgrywanie scenek w parach (obsługa od wejścia po rachunek)
- Analiza sytuacji, omówienie mocnych stron i obszarów do poprawy

Dzień 3

Moduł 7: Trudne sytuacje przy stoliku

- Symulacje obsługi klienta roszczeniowego, niezdecydowanego, wymagającego
- Praktyczne strategie działania w stresie i pod presją

Moduł 8: Twój własny styl obsługi – jak wyróżnić się w pracy

- Ćwiczenie: „Mój sposób na gościa” – opracowanie indywidualnego podejścia
- Jak budować relacje i lojalność klientów

Szkolenie obejmuje 30 godzin dydaktycznych, z czego 10h to teoria, natomiast 20h to zajęcia praktyczne. 1 godzina dydaktyczna to 45 min.

Aby ukończyć szkolenie, uczestnik musi być obecny na co najmniej 80% godzin szkoleniowych oraz pozytywnie zdać test (poprawne odpowiedzi w co najmniej 80%).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Moduł 1	Edyta Barucha	15-09-2025	08:00	11:00	03:00
2 z 9 Moduł 2	Edyta Barucha	15-09-2025	11:00	15:00	04:00
3 z 9 Moduł 3	Edyta Barucha	15-09-2025	15:00	18:00	03:00
4 z 9 Moduł 4	Edyta Barucha	16-09-2025	08:00	11:00	03:00
5 z 9 Moduł 5	Edyta Barucha	16-09-2025	11:00	14:00	03:00
6 z 9 Moduł 6	Edyta Barucha	16-09-2025	14:00	18:00	04:00
7 z 9 Moduł 7	Edyta Barucha	17-09-2025	08:00	13:00	05:00
8 z 9 Moduł 8	Edyta Barucha	17-09-2025	13:00	17:30	04:30
9 z 9 Walidacja	-	17-09-2025	17:30	18:00	00:30

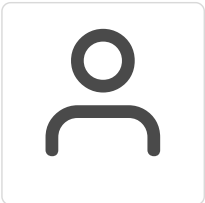
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Edyta Barucha

Doświadczona menedżerka sprzedaży z ponad 15-letnią praktyką w sektorze B2B, energetyce odnawialnej, FMCG i retailu. Specjalizuję się w budowaniu efektywnych zespołów handlowych, tworzeniu strategii sprzedażowych oraz zarządzaniu relacjami z kluczowymi klientami. Pracowałam

zarówno w firmach lokalnych, jak i ogólnopolskich, gdzie odpowiadałam za rozwój struktur sprzedaży, realizację celów oraz wdrażanie nowych koncepcji biznesowych. Posiadam doświadczenie w doradztwie technicznym w branży OZE (PV), prowadzeniu audytów energetycznych i reprezentowaniu firm na targach branżowych. Łączę umiejętności analityczne z empatycznym podejściem do zespołu – jestem praktykiem sprzedaży przez emocje i zwolenniczką świadomego przywództwa.

Od 2025 roku rozwijam kompetencje w obszarze ESG i raportowania niefinansowego, wierząc, że zrównoważony rozwój stanie się fundamentem nowoczesnego biznesu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje po szkoleniu następujące materiały / pomoce szkoleniowe:

- a) opracowane materiały edukacyjne -skrypt szkoleniowy w wersji online
- b) prezentacja która była wyświetlana podczas szkolenia.

Wszystkie materiały zostaną wysłane uczestnikom szkolenia w wersji elektronicznej na adres mailowy podany przez uczestnika podczas rejestracji.

Warunki uczestnictwa

Aby skorzystać ze szkolenia, uczestnik powinien znać podstawy obsługi komputera.

Aby ukończyć szkolenie, uczestnik musi być obecny na co najmniej 80% godzin szkoleniowych oraz pozytywnie zdać test (poprawne odpowiedzi w co najmniej 80%).

Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach Projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”

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

Zawarto umowę z MP w Krakowie w ramach projektu „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1”.

Warunki techniczne

- Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy);
- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)
- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10),
- Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja)
- Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)
- Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD)
- kamera, mikrofon oraz głośniki lub słuchawki - wbudowane lub zewnętrzne

Aplikacja Klikmeeting/ZOOM lub inna w zależności do platformy szkoleniowej. Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom drogą mailową najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną opublikowane w karcie usługi nie później niż w przeddzień rozpoczęcia szkolenia.

Kontakt



Monika Żmijewska

E-mail energiabiznesu@gmail.com

Telefon (+48) 505 027 741