



A.S. Finance
Angelika
Stawrakakis

★★★★★ 5,0 / 5
356 ocen

Szkolenie dla Pracowników Małej Gastronomii - profesjonalna gościnność, sprzedaż i standardy obsługi.

Numer usługi 2025/08/01/171265/2918531

📍 Środa Wielkopolska
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 40:00 h
📅 15.06.2026 do 18.06.2026

7 134,00 PLN brutto
5 800,00 PLN netto
178,35 PLN brutto/h
145,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane dla całego zespołu lokalu gastronomicznego w szczególności dla kelnerów, sprzedawców, menagerów i osób związanych z obsługą Gości.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	14-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do pracy w lokalu gastronomicznym na stanowisku Kelner poprzez samodzielną sprzedaż dań z karty oraz obsługę Gości restauracji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standardy profesjonalnej obsługi Gościa w restauracji	utrzymuje profesjonalną komunikację werbalną i niewerbalną	Obserwacja w warunkach symulowanych
	buduje atmosferę gościnności zgodną z charakterem restauracji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje techniki sprzedaży sugestywnej w obsłudze Gościa	rekomenduje dania, dodatki i napoje zgodnie z technikami upsellingu i cross-sellingu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prowadzi rozmowę sprzedażową w sposób naturalny i nienachalny	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dobiera wina do potraw zgodnie z zasadami wine & food pairingu	dobiera wino do rodzaju potrawy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prezentuje i serwuje wino zgodnie z podstawowymi zasadami obsługi	Obserwacja w warunkach symulowanych
Buduje pozytywne doświadczenie Gościa i wzmacnia lojalność klientów	reaguje na sytuacje problemowe zgodnie ze standardami obsługi	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje potrzeby i oczekiwania Gościa	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem podczas realizacji serwisu restauracyjnego	przestrzega standardów pracy zespołowej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	realizuje zadania zgodnie z podziałem obowiązków	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje narzędzia budowania wizerunku restauracji poprzez obsługę Gościa	stosuje profesjonalną komunikację wspierającą pozytywny wizerunek lokalu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	rozumie wpływ jakości obsługi na wyniki sprzedażowe i reputację lokalu	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Głównym celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego i profesjonalnego działania w branży gastronomicznej. Poprzez połączenie praktycznych umiejętności sprzedażowych z doskonałą obsługą stołową, szkolenie ma na celu: Zapewnienie uczestnikom kompleksowej wiedzy i umiejętności niezbędnych do efektywnego funkcjonowania w środowisku gastronomicznym, Rozwinięcie umiejętności efektywnej pracy w lokalu, technik sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta, Przygotowanie do świadczenia wysokiej jakości usług gastronomicznych, które będą zaspokajać oczekiwania i potrzeby klientów.

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących, lub chcących rozpocząć pracę w Gastronomii, które chcą zwiększyć swoją wiedzę i umiejętności w obsłudze Gości oraz sprzedaży.

Czas trwania szkolenia to 40h dydaktycznych (45 minut).

Teoria: 20h

Praktyka: 19h

Walidacja: 1h

Program usługi:

1. Wprowadzenie do standardów włoskiej gościnności
2. Rola kelnera jako gospodarza restauracji
3. Budowanie atmosfery
4. Profesjonalne powitanie i pożegnanie Gościa
5. Komunikacja z Gościem i budowanie relacji przy stoliku
6. Storytelling produktu – jak opowiadać o daniach i składnikach
7. Znajomość menu i świadoma rekomendacja potraw
8. Techniki sprzedaży sugestywnej (upselling i cross-selling)
9. Sprzedaż deserów, kawy i dodatków
10. Budowanie odwagi sprzedażowej zespołu
11. Wine & Food Pairing – dobór win do dań włoskich
12. Profesjonalny serwis wina i napojów
13. Psychologia Gościa i rozpoznawanie potrzeb
14. Obsługa trudnych sytuacji i reklamacji
15. Standardy komunikacji między salą a kuchnią
16. Organizacja pracy podczas intensywnego serwisu
17. Budowanie lojalności Gości i doświadczenia premium
18. Pozyskiwanie opinii Google i rekomendacji Gości
19. Trening praktyczny serwisu
20. Podsumowanie, feedback i wdrożenie standardów pracy zespołu
21. Walidacja

Warunki organizacyjne:

W szkoleniu udział bierze maksymalnie 10 osób, uczestnicy dzieleni są na grupy 2-3 osobowe. Każda grupa otrzymuje swoje stanowisko pracy wyposażone w artykuły biurowe oraz zastawę potrzebną do wykonywania ćwiczeń praktycznych (talerze, kieliszki, sztucce).

W szkoleniu zaplanowane są codzienne 15 minutowe przerwy wliczone w czas usługi. Dodatkowo, mogą zostać wyznaczone krótsze przerwy techniczne pomiędzy modułami.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie do standardów włoskiej gościnności	Rafał Pasenik	15-06-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 21 Rola kelnera jako gospodarza restauracji	Rafał Pasenik	15-06-2026	10:00	12:00	02:00
3 z 21 Budowanie atmosfery	Rafał Pasenik	15-06-2026	12:00	14:00	02:00
4 z 21 Profesjonalne powitanie i pożegnanie Gościa	Rafał Pasenik	15-06-2026	14:00	15:00	01:00
5 z 21 Komunikacja z Gościem i budowanie relacji przy stoliku	Rafał Pasenik	15-06-2026	15:00	16:30	01:30
6 z 21 Storytelling produktu – jak opowiadać o daniach i składnikach	Rafał Pasenik	16-06-2026	09:00	11:00	02:00
7 z 21 Znajomość menu i świadoma rekomendacja potraw	Rafał Pasenik	16-06-2026	11:00	13:00	02:00
8 z 21 Techniki sprzedaży sugestywnej (upselling i cross-selling)	Rafał Pasenik	16-06-2026	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 21 Sprzedaż deserów, kawy i dodatków	Rafał Pasenik	16-06-2026	14:00	15:00	01:00
10 z 21 Budowanie odwagi sprzedażowej zespołu	Rafał Pasenik	16-06-2026	15:00	16:30	01:30
11 z 21 Wine & Food Pairing – dobór win do dań włoskich	Rafał Pasenik	17-06-2026	09:00	11:00	02:00
12 z 21 Profesjonalny serwis wina i napojów	Rafał Pasenik	17-06-2026	11:00	12:00	01:00
13 z 21 Psychologia Gościa i rozpoznawanie potrzeb	Rafał Pasenik	17-06-2026	12:00	14:00	02:00
14 z 21 Obsługa trudnych sytuacji i reklamacji	Rafał Pasenik	17-06-2026	14:00	15:00	01:00
15 z 21 Standardy komunikacji między salą a kuchnią	Rafał Pasenik	17-06-2026	15:00	16:30	01:30
16 z 21 Organizacja pracy podczas intensywnego serwisu	Rafał Pasenik	18-06-2026	09:00	10:00	01:00
17 z 21 Budowanie lojalności Gości i doświadczenia premium	Rafał Pasenik	18-06-2026	10:00	12:00	02:00
18 z 21 Pozyskiwanie opinii Google i rekomendacji Gości	Rafał Pasenik	18-06-2026	12:00	13:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 21 Trening praktyczny serwisu	Rafał Pasenik	18-06-2026	13:00	15:00	02:00
20 z 21 Podsumowanie, feedback i wdrożenie standardów pracy zespołu	Rafał Pasenik	18-06-2026	15:00	15:45	00:45
21 z 21 Walidacja	-	18-06-2026	15:45	16:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 134,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Pasenik

Praktyk z 30 - sto letnim stażem. Moja droga zawodowa prowadziła od „zmywaka”, przez kuchnię, pracę kelnera aż do kierownika i menedżera restauracji. Od 2004 r prowadzę własną firmę 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. Podczas pracy w hotelach i restauracjach w Warszawie na stanowiskach kierowniczych zdobyłem doświadczenie związane z zarządzaniem personelem, szkoleniem pracowników, kontrolingiem i rozliczaniem usług gastronomicznych. Moim celem jest wspieranie osób pracujących w branży HoReCa, w której się specjalizuję. Moje szkolenia dedykuję zarówno osobom początkującym jak i doświadczonym w branży

gastronomicznej. Prowadzę szkolenia dla Klientów z lokali typu fast casual, casual dinning, premium i top premium.

W ostatnich 5 latach aktywnie szkole, współpracując z najbardziej znanymi markami oraz cały czas pracując w zawodzie zdobywam nowe doświadczenie i aktualizuję wiedzę.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy na szkoleniu otrzymają:

- skrypty
- koncepty
- podczas szkolenia zostaną również wykorzystane jednorazowe materiały do ćwiczeń praktycznych.

Informacje dodatkowe

Szkolenie liczone jest w godzinach lekcyjnych (45 minut).

Metody i tematyka są dopasowane do indywidualnych potrzeb uczestników oraz potrzeb i celów strategicznych firmy.

Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.) zwolniono od VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Uczestnicy po ukończeniu szkolenia otrzymują zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Adres

ul. Strzelecka 40
63-000 Środa Wielkopolska
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Stawrakakis

E-mail a.stawrakakis@gmail.com

Telefon (+48) 880 492 551