

**Standardy Profesjonalnej Obsługi Gościa**

Numer usługi 2025/08/06/153767/2925681

1 280,00 PLN brutto

1 280,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 472 oceny

📍 Kazimierz Dolny / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 25.08.2025 do 25.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „Standardy Profesjonalnej Obsługi Gościa” skierowane jest do wszystkich pracowników restauracji, w szczególności do kelnerów, barmanów, hostów, pracowników obsługi sali oraz osób zarządzających personelem. Uczestnikami mogą być zarówno osoby początkujące w zawodzie, jak i doświadczeni pracownicy, którzy chcą usystematyzować wiedzę i podnieść jakość świadczonych usług. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący minimum 1 miesiąc.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

24-08-2025

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 jest rozwinięcie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej i gościnnej obsługi klienta w restauracji, zgodnie z obowiązującymi standardami branżowymi i oczekiwaniami współczesnych gości. Uczestnicy nauczą się, jak budować pozytywne doświadczenie gościa od pierwszego kontaktu do zakończenia wizyty, jak skutecznie komunikować się z klientem, radzić sobie w sytuacjach trudnych oraz jak świadomie wpływać na wizerunek lokalu poprzez wysoką jakość obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje rolę profesjonalnej obsługi gościa w budowaniu wizerunku restauracji	Potrafi wskazać związek między jakością obsługi a opinią klienta oraz wizerunkiem lokalu	Wywiad swobodny
Uczestnik wymienia kluczowe elementy profesjonalnej obsługi klienta w restauracji	Wymienia i opisuje takie elementy jak: pierwszy kontakt, komunikacja, wygląd personelu, tempo i forma obsługi, reakcja na potrzeby gościa	Wywiad swobodny
Uczestnik charakteryzuje dobre praktyki komunikacji z gościem, w tym w trudnych sytuacjach	Opisuje sposoby radzenia sobie z reklamacjami, napięciem, niezadowoleniem klienta i potrafi podać przykłady asertywnej, ale uprzejmej reakcji	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje potrzeby różnych typów gości restauracyjnych	Potrafi wskazać, jak dostosować styl obsługi do klienta rodzinnego, biznesowego, turysty, seniora czy klienta z zagranicy	Wywiad swobodny
Uczestnik opisuje własne działania sprzyjające podniesieniu jakości obsługi w miejscu pracy	Wskazuje konkretne zmiany, które może wdrożyć w codziennej pracy (np. sposób powitania, lepsze reagowanie na potrzeby gościa, dbanie o szczegóły)	Wywiad swobodny

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

Moduł 1: Wprowadzenie – znaczenie profesjonalnej obsługi klienta

- Rola obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy
- Czym są standardy obsługi i dlaczego warto je stosować
- Gość – nowoczesne podejście do klienta

Moduł 2: Podstawowe zasady profesjonalnej obsługi gościa

- Zasady pierwszego wrażenia
- Postawa, wygląd, język ciała
- Etykieta i savoir-vivre w kontaktach z klientem

Moduł 3: Efektywna komunikacja z klientem

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Aktywne słuchanie
- Budowanie pozytywnego kontaktu i relacji z gościem

Moduł 4: Typologia klientów i dostosowanie stylu obsługi

- Rozpoznawanie potrzeb różnych typów klientów
- Styl obsługi dopasowany do oczekiwań gościa

Moduł 5: Trudne sytuacje w obsłudze klienta

- Rodzaje trudnych sytuacji i klientów
- Techniki deeskalacji konfliktu
- Asertywność i radzenie sobie z emocjami

Moduł 6: Podsumowanie i praktyczne wskazówki wdrożeniowe

- Checklista profesjonalnej obsługi
- Dobre praktyki z branży
- Indywidualne wnioski i plan wdrożenia zmian

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Szkolenie „Standardy Profesjonalnej Obsługi Gościa” skierowane jest do wszystkich pracowników restauracji, w szczególności do kelnerów, barmanów, hostów, pracowników obsługi sali oraz osób zarządzających personelem. Uczestnikami mogą być zarówno osoby początkujące w zawodzie, jak i doświadczeni pracownicy, którzy chcą usystematyzować wiedzę i podnieść jakość świadczonych usług. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący minimum 1 miesiąc.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100 % obecności)
 - Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 60 minut)
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielenia funkcji.
 - Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł 1: Wprowadzenie – znaczenie profesjonalnej obsługi klienta	Marcin Gilowski	25-08-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 7 Moduł 2: Podstawowe zasady profesjonalnej obsługi gościa	Marcin Gilowski	25-08-2025	09:30	10:30	01:00
3 z 7 Moduł 3: Efektywna komunikacja z klientem	Marcin Gilowski	25-08-2025	10:30	12:00	01:30
4 z 7 Przerwa	Marcin Gilowski	25-08-2025	12:00	12:15	00:15
5 z 7 Moduł 4: Typologia klientów i dostosowanie stylu obsługi	Marcin Gilowski	25-08-2025	12:15	13:30	01:15
6 z 7 Moduł 5: Trudne sytuacje w obsłudze klienta	Marcin Gilowski	25-08-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 7 Moduł 6: Podsumowanie i praktyczne wskazówki wdrożeńiowe	Marcin Gilowski	25-08-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 280,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 280,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Gilowski

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie w stopniu magistra na kierunku filologii polskiej.

Od 20 lat związany z branżą gastronomiczną w restauracjach zarówno sieciowych jak i prywatnych w sektorze obsługi gościa. Współtwórca krakowskiego konceptu Hamsa hummus & happines restobar oraz sieci franczyzowej Tel Aviv Urban Food. Od 9 lat związany siecią restauracji Tel Aviv Urban Food jako szkoleniowiec, manager operacyjny oraz franczyzodawca. Obecnie jest współwłaścicielem restauracji i można go nadal spotkać przy stole wraz ze swoją żoną na Poznańskiej 11 w Warszawie. Poza codzienną pracą swoją wiedzę i doświadczenie przekazuje właścicielom restauracji, managerom, kelnerom. Specjalizuje się w:

- „uprawianiu” gościnności
- ponadstandardowej obsłudze gościa (szkolenia warsztatowe)
- zarządzaniu restauracjami
- tworzeniu struktur operacyjnych
- tworzeniu standardów i procedur
- budowaniu relacji wewnątrz zespołu
- szkoleniach dla kadry kulinarnej
- tworzeniu kompleksowych projektów gastronomicznych od koncepcji do długofalowej strategii rozwoju.

Posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie „Standardy Profesjonalnej Obsługi Gościa” skierowane jest do wszystkich pracowników restauracji, w szczególności do kelnerów, barmanów, hostów, pracowników obsługi sali oraz osób zarządzających personelem. Uczestnikami mogą być zarówno osoby początkujące w zawodzie, jak i doświadczeni pracownicy, którzy chcą usystematyzować wiedzę i podnieść jakość świadczonych usług. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący minimum 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona 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).

Adres

ul. Senatorska 15
24-120 Kazimierz Dolny
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w restauracji Hamsa Resto.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510