



Psychologia Obsługi – Budowanie Relacji z Gościem

Numer usługi 2025/08/06/153767/2925708

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
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 472 oceny

📍 Kazimierz Dolny / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 27.08.2025 do 27.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników gastronomii, kawiarni oraz innych punktów usługowych, w których kluczową rolę odgrywa bezpośredni kontakt z klientem. Adresatami są w szczególności kelnerzy, barmani, bariści, recepcjoniści, pracownicy obsługi sali oraz osoby odpowiedzialne za jakość kontaktu z gościem. Udział w szkoleniu rekomendowany jest zarówno osobom początkującym, jak i tym z doświadczeniem, które chcą lepiej rozumieć potrzeby klientów i skuteczniej budować z nimi pozytywne relacje. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

26-08-2025

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 interpersonalnych uczestników oraz zwiększenie ich świadomości psychologicznej w kontekście obsługi gościa. Uczestnicy poznają mechanizmy budowania relacji, dowiedzą się, jak rozpoznawać emocje, potrzeby i oczekiwania klientów, a także jak zarządzać własną postawą i komunikacją w sytuacjach wymagających empatii, cierpliwości i profesjonalizmu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia, jak budowanie relacji wpływa na lojalność i satysfakcję gościa	Potrafi wskazać psychologiczne mechanizmy, które wpływają na powrót klienta do lokalu (zaufanie, poczucie zaopiekowania, emocjonalne bezpieczeństwo)	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje potrzeby emocjonalne klienta w trakcie obsługi	Potrafi opisać potrzeby takie jak: bycie zauważonym, zrozumianym, potraktowanym z szacunkiem	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje zasady empatycznej komunikacji	Opisuje konkretne zwroty lub zachowania, które wyrażają zrozumienie i wsparcie dla klienta w różnych sytuacjach	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje typy klientów i dostosowuje sposób kontaktu	Podaje przykłady modyfikacji zachowania w zależności od typu klienta (np. gość cichy – więcej przestrzeni, gość decyzyjny – konkretne propozycje)	Wywiad swobodny
Uczestnik opisuje sposoby radzenia sobie z trudnymi sytuacjami z punktu widzenia psychologii relacji	Wskazuje techniki deeskalacji napięcia, kontroli własnych emocji oraz odbudowy relacji po konflikcie	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: Psychologia kontaktu z klientem – wprowadzenie

- Czym jest relacja z gościem i dlaczego warto ją budować
- Klient jako człowiek – potrzeby emocjonalne i społeczne
- Gość lojalny vs zadowolony – psychologiczne podstawy decyzji konsumenckich

Moduł 2: Komunikacja i empatia w obsłudze klienta

- Aktywne słuchanie i odzwierciedlanie emocji
- Jak pokazać, że klient jest ważny

Moduł 3: Typologie gości – różne osobowości, różne potrzeby

- Szybcy, decyzyjni, nieśmiali, wymagający – jak ich rozpoznać i dostosować komunikację
- Rola uważności i elastyczności w podejściu do gościa

Moduł 4: Trudne sytuacje i zarządzanie emocjami

- Gość zdenerwowany, roszczeniowy, bierny – jak reagować
- Regulacja emocji własnych i przeciwdziałanie eskalacjom
- Psychologiczne techniki deeskalacji

Moduł 5: Zaufanie, autentyczność i pierwsze wrażenie

- Jak budować zaufanie od pierwszych sekund
- Znaczenie szczerości, spójności i tonu głosu
- Wpływ pierwszego kontaktu na dalszą relację

Moduł 6: Praktyczne ćwiczenia i scenki sytuacyjne

- Symulacje kontaktu z różnymi typami gości
- Trening uważnej reakcji i empatycznego dialogu
- Wspólna analiza zachowań i ich wpływu na odbiór przez klienta

Moduł 7: Podsumowanie i refleksja

- Co mogę zmienić w swoim podejściu od jutra
- Plan działania na budowanie lepszych relacji z gośćmi

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Szkolenie skierowane jest do pracowników gastronomii, kawiarni oraz innych punktów usługowych, w których kluczową rolę odgrywa bezpośredni kontakt z klientem. Adresatami są w szczególności kelnerzy, barmani, bariści, recepcjoniści, pracownicy obsługi sali oraz osoby odpowiedzialne za jakość kontaktu z gościem. Udział w szkoleniu rekomendowany jest zarówno osobom początkującym, jak i tym z doświadczeniem, które chcą lepiej rozumieć potrzeby klientów i skuteczniej budować z nimi pozytywne relacje. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 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 rozdzielności funkcji.

- Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł 1: Psychologia kontaktu z klientem – wprowadzenie	Marcin Gilowski	27-08-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 8 Moduł 2: Komunikacja i empatia w obsłudze klienta	Marcin Gilowski	27-08-2025	09:00	10:00	01:00
3 z 8 Moduł 3: Typologie gości – różne osobowości, różne potrzeby	Marcin Gilowski	27-08-2025	10:00	11:00	01:00
4 z 8 Moduł 4: Trudne sytuacje i zarządzanie emocjami	Marcin Gilowski	27-08-2025	11:00	12:00	01:00
5 z 8 Przerwa	Marcin Gilowski	27-08-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 8 Moduł 5: Zaufanie, autentyczność i pierwsze wrażenie	Marcin Gilowski	27-08-2025	12:15	14:00	01:45
7 z 8 Moduł 6: Praktyczne ćwiczenia i scenki sytuacyjne	Marcin Gilowski	27-08-2025	14:00	15:00	01:00
8 z 8 Moduł 7: Podsumowanie i refleksja	Marcin Gilowski	27-08-2025	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 załogą 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 skierowane jest do pracowników gastronomii, kawiarni oraz innych punktów usługowych, w których kluczową rolę odgrywa bezpośredni kontakt z klientem. Adresatami są w szczególności kelnerzy, barmani, bariści, recepcjoniści, pracownicy obsługi sali oraz osoby odpowiedzialne za jakość kontaktu z gościem. Udział w szkoleniu rekomendowany jest zarówno osobom początkującym, jak i tym z doświadczeniem, które chcą lepiej rozumieć potrzeby klientów i skuteczniej budować z nimi pozytywne relacje. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 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