



HSI ACADEMY
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
239 ocen

Profesjonalna obsługa klienta – komunikacja i sprzedaż.

Numer usługi 2025/11/04/142299/3126023

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 35 h

📅 08.12.2025 do 29.12.2025

6 880,62 PLN brutto

5 594,00 PLN netto

196,59 PLN brutto/h

159,83 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Małopolski Pociąg do kariery, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Regionalny Fundusz Szkoleniowy II, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Grupa docelowa usługi	• Personelu bezpośrednio obsługującego klienta: Sprzedawcy, doradcy klienta, pracownicy recepcji, kasjerzy. • Osób zarządzających: Managerowie, liderzy zespołów, kierownicy działów obsługi klienta. • Pracowników firm: Pracownicy firm cateringowych, eventowych, hotelarskich (lub innych usługowych) oraz z sektorów, gdzie kluczowa jest interakcja z klientem. • Osoby na stanowiskach sprzedażowych: Osoby chcące rozwinąć umiejętności sprzedażowe i upsellingu. • Osoby odpowiedzialne za jakość: Pracownicy dbający o standardy obsługi gości/klientów w danym lokalu/firmie. • kelnerów, barmanów, baristów, managerów sali, • pracowników firm cateringowych i eventowych, • personelu hoteli i obiektów gastronomicznych, • osób planujących rozpocząć karierę w obsłudze klienta w gastronomii, • osób chcących rozwinąć umiejętności sprzedażowe i komunikacyjne w usługach. • Szkolenie będzie również przydatne dla osób odpowiedzialnych za jakość obsługi gości i zwiększanie sprzedaży w lokalach gastronomicznych.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	40
Data zakończenia rekrutacji	07-12-2025

Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	35
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik rozumie kluczowe zasady profesjonalnej obsługi gościa klienta firmy, zna techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz stosuje zasady psychologii wpływu w etyczny sposób. Umie budować pozytywne relacje z klientem, rozpoznaje jego potrzeby oraz reaguje na nie w sposób sprzyjający satysfakcji i wzrostowi sprzedaży. Wykorzystuje techniki upsellingu i cross-sellingu, stosując sugestywny, ale nienachalny język rekomendacji. Dbą o pozytywną atmosferę obsługi, spójny wizerunek firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie profesjonalnej obsługi gościa/klienta i jej wpływ na wizerunek lokalu/firmy	Opisuje kluczowe elementy obsługi gościa/klienta, wymienia czynniki wpływające na doświadczenie klienta.	Wywiad swobodny
Komunikuje się z gościem/klientem w sposób profesjonalny, empatyczny i dopasowany do sytuacji.	Stosuje właściwy ton głosu, postawę, gesty i mimikę; wykazuje aktywne słuchanie.	Wywiad swobodny
Stosuje zasady psychologii wywierania wpływu (wg Cialdiniego) w obsłudze gościa/klienta w sposób etyczny.	Rozpoznaje zasady (sympatia, wzajemność, autorytet, społeczny dowód słuszności, zaangażowanie, niedostępność) i podaje przykłady ich zastosowania.	Wywiad swobodny
Zna i wykorzystuje techniki upsellingu i cross-sellingu w sprzedaży	Proponuje odpowiednie dodatki lub droższe wersje produktów w sposób naturalny i adekwatny do potrzeb gościa/klienta.	Wywiad swobodny
Wykazuje znajomość oferowanych usług/produktów oraz stosuje elementy storytellingu w opisie usług/produktów	Przedstawia przykładowe rekomendacje produktów/usług z wykorzystaniem języka korzyści i emocji.	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

Usługa realizowana w godzinach zegarowych ,

zajęcia teoretyczne obejmują liczbę godzin 34h

walidacja 1h

Szkolenie prowadzone jest online w czasie rzeczywistym przez aplikację Teams

Fundamenty profesjonalnej obsługi

Wprowadzenie i cele szkolenia

- Powitanie, cele i struktura szkolenia.
- Wizerunek pracownika – ambasador marki.
- Standardy obsługi i etykieta zachowań.

Gość w centrum uwagi

- Gość vs klient – różnice w podejściu.
- Psychologia pierwszego wrażenia – jak budować sympatię w 7 sekund.
- Ćwiczenia refleksyjne: „pierwszy kontakt z gościem”.

Podstawy komunikacji

- Mowa ciała, ton głosu, kontakt wzrokowy.
- Rola uśmiechu i energii w obsłudze.

Komunikacja werbalna

- Sztuka słuchania i reagowania: pytania otwarte, parafrazy, aktywne słuchanie.
- Błędy komunikacyjne i jak ich unikać.

Komunikacja i relacje

Budowanie relacji z gościem/klientem

- Efekt Pigmaliona i znaczenie nastawienia obsługi.
- Indywidualne podejście i personalizacja kontaktu.

Emocje gościa

- Rozpoznawanie emocji i reagowanie adekwatnie do sytuacji.
- Jak tworzyć atmosferę gościnności.

Trudne emocje i sytuacje

- Klient trudny vs wymagający – różnice i strategie reakcji.
- Jak zachować spokój w stresie.

Ćwiczenia komunikacyjne

- Symulacje rozmów online: reakcja na reklamacje, zaskoczenie, opóźnienie.

Psychologia wpływu w obsłudze

Zasady Cialdiniego – wprowadzenie

- Wzajemność, zaangażowanie, autorytet, społeczny dowód słuszności.

Cialdini w praktyce

- Sympatia i niedostępność w rozmowie z klientem.
- Etyczne stosowanie wpływu w obsłudze.

Język perswazji i sugestii

- Jak mówić, żeby gość/klient chciał kupić – przykłady zdań sprzedażowych.

Mini-warsztaty online

- Tworzenie komunikatów sprzedażowych z wykorzystaniem zasad wpływu.

Prezentacja i Storytelling

Znajomość produktu usługi

- Jak dobrze znać produkty usługi – składniki, pochodzenie, prezentacja.

Storytelling w gastronomii

- Jak tworzyć „historię”.
- Ćwiczenie: prezentacja dania w stylu storytellingu.

Wyróżniki prezentowania produktu i usługi

- Efekt „wow” – jak dodać emocji do obsługi.

Ćwiczenia praktyczne

- Prezentacja i rekomendacja dań w rozmowie z gościem.

Upselling w praktyce

Wprowadzenie do upsellingu

- Czym jest upselling i dlaczego działa

Moment rekomendacji

- Jak naturalnie proponować droższą wersję produktu.

Język upsellingu

- Techniki językowe: sugestie zamiast presji.

Ćwiczenia interaktywne

- Scenki online – upselling win, dań premium, dodatków.

Cross-selling

Cross-selling – definicja i zastosowanie

- Jak zwiększać zwiększać dzięki dodatkom.

Do sprzedaży w praktyce

- Proponowanie dodatkowych produktów

Język korzyści

- Jak formułować propozycje, by brzmiały naturalnie i atrakcyjnie.

Scenki online

- Ćwiczenia „zapropnuj coś więcej” – rozmowy

Obsługa trudnych klientów i emocji

Reklamacje

- Jak reagować profesjonalnie i zachować spokój.

Komunikacja w stresie

- Techniki kontrolowania emocji w kontakcie z gościem/klientem

Asertywność i język pozytywny

- Jak mówić „nie” z klasą i zachować relację.

Symulacje trudnych rozmów

- Ćwiczenia praktyczne: niezadowolony klient, pomyłka, opóźnienie.

Zespół, standardy i walidacja

Współpraca w zespole obsługi

- Komunikacja w zespole
- Współodpowiedzialność za obsługę.

Feedback i atmosfera w pracy

- Jak udzielać i przyjmować informację zwrotną.

Tworzenie standardów obsługi

- Opracowanie własnych zasad „obsługi mistrzowskiej”.

Walidacja i zakończenie szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 31

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 31 Powitanie, cele szkolenia, rola obsługi w biznesie	Anna Jabłecka	08-12-2025	16:00	17:45	01:45
2 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	08-12-2025	17:45	18:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 31 Pierwsze wrażenie i standardy obsługi	Anna Jabłeczka	08-12-2025	18:00	19:00	01:00
4 z 31 Komunikacja werbalna i niewerbalna – mowa ciała, ton głosu, gesty	Anna Jabłeczka	09-12-2025	16:00	17:45	01:45
5 z 31 przerwa	Anna Jabłeczka	09-12-2025	17:45	18:00	00:15
6 z 31 Aktywne słuchanie i pytania otwarte w rozmowie z klientem	Anna Jabłeczka	09-12-2025	18:00	19:00	01:00
7 z 31 Budowanie relacji z klientem – empatia, indywidualne podejście	Anna Jabłeczka	10-12-2025	16:00	17:45	01:45
8 z 31 przerwa	Anna Jabłeczka	10-12-2025	17:45	18:00	00:15
9 z 31 Emocje gościa i psychologia kontaktu	Anna Jabłeczka	10-12-2025	18:00	19:00	01:00
10 z 31 Zasady wywierania wpływu (wg Cialdiniego) – część 1	Anna Jabłeczka	11-12-2025	16:00	17:45	01:45
11 z 31 przerwa	Anna Jabłeczka	11-12-2025	17:45	18:00	00:15
12 z 31 Zasady wywierania wpływu (wg Cialdiniego) – część 2	Anna Jabłeczka	11-12-2025	18:00	19:00	01:00
13 z 31 Znajomość produktu – jak o nim opowiadać	Anna Jabłeczka	12-12-2025	16:00	17:45	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	12-12-2025	17:45	18:00	00:15
15 z 31 Storytelling – emocje i język	Anna Jabłecka	12-12-2025	18:00	20:00	02:00
16 z 31 Upselling – jak sprzedawać z klasą	Anna Jabłecka	15-12-2025	16:00	17:45	01:45
17 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	15-12-2025	17:45	18:00	00:15
18 z 31 Upselling w praktyce – scenki i rekomendacje	Anna Jabłecka	15-12-2025	18:00	20:00	02:00
19 z 31 Cross- selling – do sprzedaż napojów, deserów i dodatków	Anna Jabłecka	16-12-2025	16:00	17:45	01:45
20 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	16-12-2025	17:45	18:00	00:15
21 z 31 Cross- selling w praktyce – moment rekomendacji	Anna Jabłecka	16-12-2025	18:00	20:00	02:00
22 z 31 Reklamacje i trudni goście – techniki reakcji	Anna Jabłecka	17-12-2025	16:00	17:45	01:45
23 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	17-12-2025	17:45	18:00	00:15
24 z 31 Emocje i asertywność w stresujących sytuacjach	Anna Jabłecka	17-12-2025	18:00	19:00	01:00
25 z 31 Komunikacja i współpraca w zespole obsługi	Anna Jabłecka	18-12-2025	16:00	17:45	01:45
26 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	18-12-2025	17:45	18:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
27 z 31 Feedback i kultura wzajemnego wsparcia	Anna Jabłecka	18-12-2025	18:00	20:00	02:00
28 z 31 Tworzenie standardów obsługi – „Obsługa mistrzowska”	Anna Jabłecka	19-12-2025	16:00	17:45	01:45
29 z 31 przerwa	Anna Jabłecka	19-12-2025	17:45	18:00	00:15
30 z 31 Podsumowanie i przygotowanie do walidacji	Anna Jabłecka	19-12-2025	18:00	19:00	01:00
31 z 31 Walidacja – symulacje rozmów z gościem, debata, refleksja	-	19-12-2025	19:00	20:00	01:00

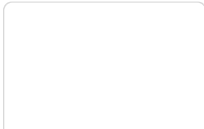
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 880,62 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 594,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,59 PLN
Koszt osobogodziny netto	159,83 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Anna Jabłecka



Anna Jabłecka Osoba prowadząca usługę Trener biznesu, trener mentalny, coach, była CEO z doświadczeniem międzynarodowym Ekspert w obszarze sprzedaży, przywództwa i rozwoju zespołów z ponad 15-letnim doświadczeniem w biznesie i ponad 5-letnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń i warsztatów rozwojowych. Od 2010 roku związana ze sprzedażą i zarządzaniem, a od 2017 roku – z obszarem szkoleń, coachingu i treningu mentalnego. Jako była Dyrektor Zarządzająca w międzynarodowej strukturze (m.in. w Bułgarii) łączy praktyczne doświadczenie biznesowe z wiedzą psychologiczną i coachingową. Dzięki temu prowadzone przez nią szkolenia mają realny wpływ na efektywność i postawy uczestników. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży, komunikacji, rekrutacji, odporności psychicznej oraz przywództwa. Pracuje z managerami, liderami i zespołami sprzedażowymi, prowadząc zarówno otwarte warsztaty, jak i programy dedykowane firmom. Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń Od 2020 roku zrealizowała liczne projekty szkoleniowe i rozwojowe dla firm z Polski i zagranicy, w tym: „Jak stworzyć mistrzowski zespół” – 16-godzinne warsztaty o komunikacji, zaufaniu i odpowiedzialności w zespole. „Skuteczna rekrutacja – warsztaty” – candidate experience, błędy poznawcze, współpraca z hiring managerem, matryce selekcji. „Presja vs Potencjał. Jak nie wypalić się w sprzedaży” – warsztaty z odporności psychicznej i motywacji w sprzedaży (dla Wexpartner). „Mentoring w sprzedaży” – szkolenie z mentorin

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

prezentacja

Warunki techniczne

Warunki techniczne Minimalne wymagania sprzętowe Szkolenie prowadzone z wykorzystaniem Microsoft Teams (<https://www.microsoft.com/pl-pl/microsoft-teams/groupchat-software/>). Aby skorzystać ze szkolenia online, potrzebny jest komputer, laptop, tablet lub telefon ze stabilnym łączem internetowym i bez blokad firmowych. Zalecana minimalna prędkość pobierania danych: 10 Mb/s oraz prędkość wysyłania: 5 Mb/s. Twój komputer powinien posiadać minimum: najnowszą wersję przeglądarki internetowej (najlepiej Google Chrome), 2-rdzeniowy procesor 1,6 GHz lub szybszy, pamięć 4 GB pamięci RAM (wersja 32-bitowa – 2 GB), jeżeli chcesz zadawać pytania głosowo, konieczny jest mikrofon. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. Możesz korzystać z aplikacji Teams na urządzeniu z systemem iOS lub Android. Telefony i tablety z systemem Android: Aplikacja Teams współpracuje z urządzeniami z systemem Android przy użyciu czterech ostatnich podstawowych wersji systemu operacyjnego. Ponieważ nowe wersje systemu Android OS są opublikowane, najstarsza wersja nie będzie już obsługiwana. Telefony iPhone, tablety iPad i iPods: Zespoły działają na urządzeniach z systemem iOS w wersji 11-13. Aby uzyskać najlepsze środowisko, użyj najnowszej wersji systemów iOS i Android. Wymóg Kamera w laptopie, telefonie tablecie.

Kontakt



Piotr Puchalski

E-mail puchalski@hsiacademy.pl

Telefon (+48) 579 568 213