



Gościnność, profesjonalizm i jakość współpracy – jak budować wyjątkowe doświadczenie klienta niezależnie od stanowiska

Numer usługi 2025/11/20/153767/3160098

1 816,00 PLN brutto
1 816,00 PLN netto
227,00 PLN brutto/h
227,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 721 ocen

📍 Kazimierz Dolny / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 15.12.2025 do 15.12.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich pracowników firmy, którzy w jakikolwiek sposób wpływają na doświadczenie klienta. Obejmuje zarówno osoby mające bezpośredni kontakt z gościem, jak i pracowników wspierających pracę operacyjną. Mogą w nim również uczestniczyć przedstawiciele kadry zarządzającej i osoby decyzyjne. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	14-12-2025
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 umiejętności świadomego budowania gościnności oraz profesjonalnej postawy w kontakcie z klientem i zespołem. Uczestnicy nauczą się rozumieć potrzeby gości, budować pozytywne doświadczenia oraz tworzyć atmosferę sprzyjającą współpracy i wysokim standardom obsługi. Szkolenie pozwoli także wzmocnić pewność siebie w relacjach interpersonalnych i usprawnić komunikację w codziennej pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje znaczenie gościnności i świadomie buduje pozytywne doświadczenie klienta	Opowiada o sytuacjach, w których wprowadził zasady gościnności i opisuje ich wpływ na doświadczenie gościa	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje profesjonalną i życzliwą komunikację w kontakcie z klientem i współpracownikami	Podaje przykłady rozmów lub interakcji, w których zastosował techniki komunikacji i uzyskał pozytywny efekt	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje potrzeby gości i potrafi odpowiednio reagować w sytuacjach wymagających elastyczności	Opisuje konkretne przypadki, w których rozpoznał potrzeby gościa i dostosował swoje działanie	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje standardy obsługi w codziennej pracy	Prezentuje przykłady wdrażania standardów w swojej pracy i omawia rezultaty ich stosowania	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje sytuacje konfliktowe i potrafi je konstruktywnie rozwiązywać	Opowiada o konkretnych konfliktach w pracy i opisuje zastosowane strategie ich rozwiązania	Wywiad swobodny
Uczestnik wspiera tworzenie pozytywnej atmosfery w zespole	Podaje przykłady działań wspierających współpracę i dobrą atmosferę w grupie	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?

Program

Program usługi

1. Czym jest współczesna gościnność – podejście, filozofia, praktyka.
2. Świadoma budowa doświadczenia gościa na każdym etapie kontaktu.
3. Rola postawy, energii i komunikacji niewerbalnej.
4. Standardy zachowania i obsługi jako element kultury organizacyjnej.
5. Trudne sytuacje z klientem – jak reagować konstruktywnie.
6. Współpraca między działami a jakość obsługi – „gość widzi wszystko”.
7. Budowanie pozytywnej atmosfery w zespole a wizerunek firmy.
8. Ćwiczenia praktyczne – scenki, analiza sytuacji, praca na realnych przykładach.

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi, uczestnicy muszą wziąć udział w całym szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
 - Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich pracowników firmy, którzy w jakikolwiek sposób wpływają na doświadczenie klienta. Obejmuje zarówno osoby mające bezpośredni kontakt z gościem, jak i pracowników wspierających pracę operacyjną. Mogą w nim również uczestniczyć przedstawiciele kadry zarządzającej i osoby decyzyjne. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc. .
 - 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.
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut).
 - Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 1. Czym jest współczesna gościnność – podejście, filozofia, praktyka	Marcin Gilowski	15-12-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 9 2. Świadoma budowa doświadczenia gościa na każdym etapie kontaktu	Marcin Gilowski	15-12-2025	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 9 3. Rola postawy, energii i komunikacji niewerbalnej	Marcin Gilowski	15-12-2025	10:00	11:00	01:00
4 z 9 4. Standardy zachowania i obsługi jako element kultury organizacyjnej	Marcin Gilowski	15-12-2025	11:00	12:00	01:00
5 z 9 Przerwa	Marcin Gilowski	15-12-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 9 5. Trudne sytuacje z klientem – jak reagować konstruktywnie.	Marcin Gilowski	15-12-2025	12:15	13:15	01:00
7 z 9 6. Współpraca między działami a jakość obsługi – „gość widzi wszystko”.	Marcin Gilowski	15-12-2025	13:15	14:15	01:00
8 z 9 7. Budowanie pozytywnej atmosfery w zespole a wizerunek firmy.	Marcin Gilowski	15-12-2025	14:15	15:00	00:45
9 z 9 8. Ćwiczenia praktyczne – scenki, analiza sytuacji, praca na realnych przykładach.	Marcin Gilowski	15-12-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 816,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 816,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	227,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	227,00 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 jest przeznaczone dla wszystkich pracowników firmy, którzy w jakikolwiek sposób wpływają na doświadczenie klienta. Obejmuje zarówno osoby mające bezpośredni kontakt z gościem, jak i pracowników wspierających pracę operacyjną. Mogą w nim również uczestniczyć przedstawiciele kadry zarządzającej i osoby decyzyjne. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia.

Szkolenie zwolnione jest 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. Góry 10
24-120 Kazimierz Dolny
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w Hotel Kazimierzówka Wellness & SPA

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510