



KJS CAPITAL
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

1 025 ocen

Mistrzowska obsługa i sprzedaż kelnerska

Numer usługi 2025/12/29/152593/3230836

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 21.01.2026 do 22.01.2026

5 313,60 PLN brutto

4 320,00 PLN netto

332,10 PLN brutto/h

270,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupą docelową szkolenia są osoby zatrudnione na stanowiskach kelnerskich lub związanych z bezpośrednią obsługą gościa w obiektach gastronomicznych i hotelarskich, w szczególności w restauracjach, hotelach, pensjonatach oraz obiektach uzdrowiskowych. Szkolenie skierowane jest do pracowników sali, którzy na co dzień odpowiadają za kontakt z gościem, przyjmowanie zamówień, serwis potraw i napojów oraz budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Usługa dedykowana jest zarówno kelnerom z krótkim stażem pracy, jak i osobom posiadającym doświadczenie zawodowe, które chcą podnieść jakość obsługi, skuteczność sprzedaży oraz kompetencje komunikacyjne w kontakcie z gościem.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

20-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi gościa, komunikacji oraz sprzedaży kelnerskiej. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności pozwalające na budowanie pozytywnego doświadczenia gościa, skuteczne rekomendowanie oferty gastronomicznej, zwiększanie wartości zamówień oraz właściwe reagowanie w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych, zgodnie ze standardami obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi gościa oraz standardy komunikacji w pracy kelnera.	uczestnik poprawnie definiuje etapy obsługi gościa, rozróżnia standardy obsługi na poszczególnych etapach kontaktu z gościem, wskazuje zasady etycznej sprzedaży i komunikacji, rozpoznaje właściwe reakcje w typowych sytuacjach obsługowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna podstawowe techniki sprzedaży kelnerskiej oraz psychologię decyzji gościa.	uczestnik identyfikuje techniki upsellingu i cross-sellingu, wskazuje momenty sprzedażowe w trakcie obsługi gościa, rozumie zasady języka korzyści i storytellingu produktowego, rozpoznaje czynniki wpływające na decyzje zakupowe gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi profesjonalnie obsłużyć gościa zgodnie ze standardami oraz budować pozytywne doświadczenie klienta.	uczestnik poprawnie wita gościa i prowadzi rozmowę przy stoliku, stosuje właściwą mowę ciała i komunikację werbalną, dopasowuje sposób obsługi do potrzeb i typu gościa, zachowuje profesjonalizm w trakcie całego procesu obsługi.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi stosować techniki sprzedaży kelnerskiej w sposób naturalny i nienachalny.	uczestnik rekomenduje dania i napoje w oparciu o potrzeby gościa, stosuje technikę alternatywy i język korzyści, zwiększa wartość zamówienia bez wywierania presji, prezentuje ofertę w sposób spójny z wizerunkiem restauracji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi reagować w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych z zachowaniem standardów obsługi.	uczestnik właściwie reaguje na reklamację lub skargę gościa, stosuje techniki deeskalacji napięcia, przejmuje odpowiedzialność za rozwiązanie problemu, komunikuje się w sposób spokojny i profesjonalny.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykazuje postawę prokliencką, odpowiedzialność oraz gotowość do pracy zespołowej.	uczestnik współpracuje z innymi członkami zespołu, respektuje standardy i zasady obowiązujące w restauracji, wykazuje zaangażowanie i kulturę osobistą, jest świadomy wpływu swojej pracy na wizerunek obiektu.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Dzień 1

- Psychologia pierwszego kontaktu i budowanie relacji
- Mapa podróży gościa w restauracji
- Storytelling i wiedza produktowa
- Komunikacja i standardy profesjonalnej obsługi

Dzień 2

- Techniki serwisu jako „cichy upselling”
- Techniki zwiększania wartości rachunku
- Psychologia decyzji gościa
- Sytuacje trudne, reklamacje i powracalność
- Walidacja efektów uczenia się (test + obserwacja)

Walidacja efektów uczenia się:

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - Test wielokrotnego wyboru (A, B, C, D) z automatycznie generowanym wynikiem.

Obserwacja w warunkach symulowanych - Walidator dokonuje oceny umiejętności uczestników podczas wybranych elementów zajęć praktycznych.

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

W ciągu dnia zostały uwzględnione 4 przerwy o łącznej długości 120 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Po zakończeniu usługi szkoleniowej i walidacji, walidator przekazuje informacje firmie szkoleniowej, przekazuje firmie szkoleniowej świadczącej usługę informację o wyniku walidacji.

Liczba godzin teorii: 7 h dydaktycznych

Liczba godzin praktyki: 9 h dydaktycznych

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu. Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Psychologia pierwszego kontaktu i budowanie relacji	Anna Izdebska	21-01-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	21-01-2026	09:30	09:45	00:15
3 z 18 Mapa podróży gościa w restauracji	Anna Izdebska	21-01-2026	09:45	11:15	01:30
4 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	21-01-2026	11:15	11:30	00:15
5 z 18 Storytelling i wiedza produktowa	Anna Izdebska	21-01-2026	11:30	13:00	01:30
6 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	21-01-2026	13:00	13:15	00:15
7 z 18 Komunikacja i standardy profesjonalnej obsługi	Anna Izdebska	21-01-2026	13:15	13:45	00:30
8 z 18 Przerwa obiadowa (75 min)	Anna Izdebska	21-01-2026	13:45	15:00	01:15
9 z 18 Ćwiczenia/symulacje standardów obsługi + podsumowanie dnia	Anna Izdebska	21-01-2026	15:00	16:00	01:00
10 z 18 Techniki serwisu jako „cichy upselling”	Anna Izdebska	22-01-2026	08:00	09:30	01:30
11 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	22-01-2026	09:30	09:45	00:15
12 z 18 Techniki zwiększania wartości rachunku (upselling/cross-selling)	Anna Izdebska	22-01-2026	09:45	11:15	01:30
13 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	22-01-2026	11:15	11:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 18 Psychologia decyzji gościa przy stoliku	Anna Izdebska	22-01-2026	11:30	13:00	01:30
15 z 18 Przerwa	Anna Izdebska	22-01-2026	13:00	13:15	00:15
16 z 18 Sytuacje trudne i reklamacje – procedury reakcji	Anna Izdebska	22-01-2026	13:15	13:45	00:30
17 z 18 Przerwa obiadowa (75 min)	Anna Izdebska	22-01-2026	13:45	15:00	01:15
18 z 18 Walidacja efektów uczenia się: Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, obserwacja w warunkach symulowanych	-	22-01-2026	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 313,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 320,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	332,10 PLN
Koszt osobogodziny netto	270,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Izdebska

Anna Izdebska – absolwentka szkoły hotelarskiej, trener praktyk z ponad 14-letnim doświadczeniem zawodowym w branży gastronomicznej oraz w obszarze bezpośredniej obsługi gości. Specjalizuje się w profesjonalnej obsłudze kelnerskiej, komunikacji z gościem, sprzedaży sugestywnej oraz wdrażaniu standardów obsługi w restauracjach i obiektach hotelarskich.

Doświadczenie zawodowe zdobywała, pracując na stanowiskach kelnerskich, kierownika sali oraz menedżera restauracji. Obecnie pełni funkcję menedżera w restauracji o wysokim standardzie obsługi w Warszawie, odpowiadając za organizację pracy zespołu, nadzór nad jakością obsługi gości oraz wdrażanie procedur i standardów pracy sali.

W ostatnich latach aktywnie realizuje działania szkoleniowe, łącząc doświadczenie operacyjne z rolą trenera personelu gastronomicznego. Prowadzi szkolenia i warsztaty dla kelnerów oraz pracowników obsługi, obejmujące m.in. standardy obsługi gościa, techniki sprzedaży kelnerskiej, komunikację w sytuacjach trudnych oraz budowanie pozytywnego doświadczenia klienta.

Jako trener koncentruje się na praktycznym przekazywaniu wiedzy, prowadząc zajęcia warsztatowe oparte na rzeczywistych sytuacjach zawodowych. Szczególną wagę przykładą do standaryzacji obsługi, jakości komunikacji, efektywności pracy zespołu oraz osiągania mierzalnych efektów uczenia się, zgodnych z wymaganiami Bazy Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w formie drukowanej, wspierające realizację zajęć oraz utrwalenie nabytej wiedzy i umiejętności. Materiały obejmują m.in. skrypt szkoleniowy, zestaw standardów obsługi kelnerskiej, przykładowe scenariusze rozmów z gościem, karty ćwiczeń oraz materiały pomocnicze wykorzystywane podczas części praktycznej szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Uczestnikiem szkolenia może być osoba zatrudniona lub współpracująca z podmiotem z branży gastronomicznej lub hotelarskiej, wykonująca obowiązki zawodowe związane z obsługą gości. Wymagane jest posiadanie podstawowej wiedzy o pracy kelnera oraz udział w całym szkoleniu obejmującym 16 godzin dydaktycznych, w tym w walidacji efektów uczenia się. Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność na zajęciach, aktywny udział w ćwiczeniach praktycznych oraz przystąpienie do testu wiedzy i obserwacji w warunkach symulowanych.

Informacje dodatkowe

Usługa może korzystać ze zwolnienia z podatku VAT w przypadku Uczestników, dla których poziom dofinansowania usługi rozwojowej wynosi co najmniej 70% wartości usługi. Zwolnienie stosowane jest zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, pod warunkiem spełnienia przesłanek określonych w przepisach prawa.

Adres

ul. Marii Rodziewiczówny 15
78-100 Kołobrzeg
woj. zachodniopomorskie

Miejsce usługi: Hotel Kielczanka, ul. Marii Rodziewiczówny 15, 78-100

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



KAROLINA PUŁJAN

E-mail karolina.puljan@kjscapital.pl

Telefon (+48) 690 636 058