Możliwość dofinansowania

Szkolenie Kelnerskie

Numer usługi 2026/01/13/148235/3254777

987,00 PLN brutto
987,00 PLN netto
123,38 PLN brutto/h
123,38 PLN netto/h

Karolina Kolańska
Twoje Gastro

4,7 / 5
27 ocen

Wrocław / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
8 h
10.03.2026 do 10.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników obsługi kelnerskiej, pracowników sali restauracyjnej, barmanów oraz osób rozpoczynających pracę w gastronomii, a także do osób planujących podjęcie zatrudnienia na stanowisku kelnera. Program dedykowany jest również właścicielom lokali gastronomicznych, managerom oraz osobom nadzorującym pracę obsługi, które chcą podnieść standardy obsługi gościa, zwiększyć skuteczność sprzedaży kelnerskiej oraz usprawnić komunikację z gośćmi i zespołem. **Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".**
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	06-03-2026
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 podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym, skutecznej komunikacji oraz sprzedaży kelnerskiej, poprzez rozwój umiejętności organizacji pracy, stosowania standardów obsługi, rozpoznawania potrzeb gości, radzenia sobie z sytuacjami trudnymi oraz budowania wartości rachunku w sposób etyczny i zgodny z charakterem lokalu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna i rozumie zasady profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym, w tym standardy serwisu, etykę zawodową kelnera oraz zasady komunikacji z gościem.	poprawnie opisuje różnicę między klientem a gościem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wymienia zasady gościnności i savoir-vivre kelnera	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje podstawowe rodzaje serwisów kelnerskich	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zna zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi samodzielnie obsłużyć gościa zgodnie ze standardami lokalu oraz zastosować techniki sprzedaży kelnerskiej adekwatnie do rodzaju restauracji.	poprawnie prezentuje kartę menu i doradza gościowi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje techniki cross-sellingu i up-sellingu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	buduje rachunek zgodnie z zasadami sprzedaży sugerowanej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zadaje pytania pozwalające rozpoznać potrzeby gościa	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi rozpoznać typ gościa oraz właściwie reagować w sytuacjach trudnych, w tym przy zgłaszaniu reklamacji.	identyfikuje typy gości i ich potrzeby	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera odpowiedni sposób komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje zasadę 5P przy rozpatrywaniu reklamacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zachowuje profesjonalną postawę w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

I Dzień

Rola kelnera i standardy pracy

- Decyzyjność i hierarchia w restauracji
- Klient czy gość?
- Czym jest gościnność
- Kelner jako wizytówka restauracji
- Etyka zawodowa kelnera – savoir-vivre
- Wyposażenie profesjonalnego kelnera
- Nastawienie obsługi do pracy i gości
- Organizacja pracy kelnera i wypracowanie nawyków
- Zasady obsługi kelnerskiej

Profesjonalny serwis i organizacja obsługi

- Znajomość karty menu – istota i znaczenie
- Rodzaje serwisów kelnerskich: rosyjski, angielski, niemiecki, francuski
- Czynności wykonywane z prawej i lewej strony
- Rezerwacja stołów: telefoniczna, mailowa, bezpośrednia

Psychologia obsługi i komunikacja

- Techniki wywierania wpływu w gastronomii
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Psychologia obsługi kelnerskiej
- Typologia i analiza gości
- Obawy gości w restauracji
- Trudny gość – zasady postępowania

Sprzedaż kelnerska i obsługa sytuacji trudnych

- Sprzedaż kelnerska w zależności od profilu lokalu
- Techniki sprzedażowe: doradzanie, cross-selling, up-selling
- Budowanie rachunku – ćwiczenia praktyczne
- Sztuka zadawania pytań sprzedażowych
- Rozwiązywanie reklamacji – zasada 5P

- Scenki sprzedażowe – ćwiczenia praktyczne

Walidacja - test teoretyczny z automatycznie generowanym wynikiem

Przerwy wliczone w czas trwania usługi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Rola kelnera i standardy pracy	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 11 Rola kelnera i standardy pracy	Sylwia Marcinkowska	10-03-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 11 Przerwa	Sylwia Marcinkowska	10-03-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 11 Profesjonalny serwis i organizacja obsługi	Sylwia Marcinkowska	10-03-2026	11:15	12:00	00:45
5 z 11 Psychologia obsługi i komunikacja	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	12:00	13:00	01:00
6 z 11 Przerwa	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	13:00	13:30	00:30
7 z 11 Psychologia obsługi i komunikacja	Sylwia Marcinkowska	10-03-2026	13:30	15:15	01:45
8 z 11 Przerwa	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	15:15	15:30	00:15
9 z 11 Sprzedaż kelnerska i obsługa sytuacji trudnych	Sylwia Marcinkowska	10-03-2026	15:30	16:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 11 Sprzedaż kelnerska i obsługa sytuacji trudnych	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	16:15	16:50	00:35
11 z 11 Walidacja - test teoretyczny z automatycznie generowanym wynikiem	KAROLINA KOLAŃSKA	10-03-2026	16:50	17:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	987,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	987,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	123,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2

1 z 2

Sylwia Marcinkowska

Za każdym sukcesem w branży gastronomicznej kryje się ciężka praca i doświadczenie. Swoje rozpoczęłam 24 lata temu u naszych zachodnich sąsiadów we Frankfurcie. Już wtedy zrozumiałam, że gastronomia to branża, w której będę się nieustannie rozwijać. Karierę kontynuuję w Polsce od 2006 roku do dziś.

Pracując jako manager zarówno we Wrocławiu jak i w Warszawie zrozumiałam, że moją misją jest sprawić by Twój lokal gastronomiczny działał jak dobrze naoliwiona maszyna. Moim zamiłowaniem jest psychologiczne podejście do sprzedaży, perfekcyjna obsługa oraz zwalczanie nieuczciwości w lokalach gastronomicznych.

Dobrze wyszkolony kelner przyniesie zysk w lokalu, a odpowiednio przygotowany manager doskonale zadba o Twój biznes, więc chętnie dobiorę odpowiednie szkolenie dla Twojego zespołu. Fachowe przekazywanie wiedzy to nie tylko moja pasja, ale i moja misja

2 z 2

KAROLINA KOLAŃSKA

Swoją przygodę z gastronomią rozpoczęłam w 2012 roku. Moje 10-letnie doświadczenie na wielu stanowiskach pozwoliło pozyskać odpowiednią wiedzę i umiejętności, którymi chcę się z Wami podzielić. Praktykę zdobywałam w renomowanych restauracjach w Warszawie oraz Wrocławiu. Najbardziej w swojej pracy lubię bezpośredni kontakt z ludźmi. Poznawanie nowych osobowości, rozwiązywanie wszelakich problemów sprawia, że każdy dzień jest inny od poprzedniego. Moim konikiem jest organizacja wesel, eventów oraz imprez okolicznościowych na najwyższym poziomie. Niezbędne kalkulacje, optymalizacja kosztów, a także ich analiza nie są mi obce. Dobrze przeliczony Food Cost & Beverage Cost to podstawa w Twojej gastronomii. Chętnie przeprowadzę szkolenie w Twoim gastro, przedstawię, jak powinna wyglądać profesjonalna obsługa oraz zapoznam z narzędziami, które ułatwią funkcjonowanie lokalu a przede wszystkim zwiększą Twój zysk.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały w wersji papierowej i elektronicznej
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Narzędzia do sporządzania notatek: notes i długopis

Warunki uczestnictwa

Chęć rozwoju

Informacje dodatkowe

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".

Podstawa zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a) Ustawa o podatku od towarów i usług

Adres

ul. Powstańców Śląskich 7

53-332 Wrocław

woj. dolnośląskie

Novotel Wrocław Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Numer sali oznaczony będzie przy recepcji

Kontakt

Kolańska Karolina

E-mail kontakt@twojegastro.com
Telefon (+48) 690 632 853