

**SZKOLENIE KELNERSKIE**

Numer usługi 2026/02/09/170161/3318151

2 232,00 PLN brutto

1 814,63 PLN netto

159,43 PLN brutto/h

129,62 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Akademia

Gastronomii EDYTA

OKROJ-

WIERZBICKA

★★★★★ 4,9 / 5

12 ocen

📍 Sopot

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 14:00 h

📅 09.06.2026 do 10.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących lub planujących podjąć pracę w gastronomii na stanowisku kelnera lub pracownika obsługi sali, w szczególności w restauracjach, hotelach oraz obiektach gastronomicznych.

Adresatami są również osoby odpowiedzialne za bezpośredni kontakt z gościem i realizację standardów obsługi w lokalu gastronomicznym.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

23

Data zakończenia rekrutacji

02-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

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 przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności z zakresu standardów obsługi kelnerskiej, technik serwisu, sprzedaży sugestywnej (upselling, cross-selling), komunikacji z gościem oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych, a także rozwiną kompetencje w zakresie budowania relacji i postawy proklienckiej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi gości i różne systemy kelnerskie	Wskazuje i rozróżnia metody obsługi kelnerskiej (np. niemiecka, francuska, angielska, rosyjska)	Test teoretyczny
	Opisuje etapy pełnego procesu obsługi gościa	Test teoretyczny
	Rozpoznaje podstawowe zasady profesjonalnej obsługi w gastronomii	Test teoretyczny
Umie budować pozytywne relacje z gośćmi i stosować zasady komunikacji	Rozróżnia zachowania pożądane i niepożądane w kontakcie z gościem	Test teoretyczny
	Stosuje zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby reagowania w sytuacjach trudnych	Test teoretyczny
Zna techniki sprzedaży sugerowanej, cross-sellingu i up-sellingu	Stosuje poprawne zwroty sprzedażowe	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby zwiększania wartości zamówienia	Test teoretyczny
	Dobiera techniki sprzedaży do sytuacji gościa	Test teoretyczny
Rozpoznaje typy trudnych gości i wie, jak się wobec nich zachować	Identyfikuje typy trudnych gości	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiednie techniki reakcji do sytuacji	Test teoretyczny
Zna zasady przygotowania sali i organizacji pracy kelnera	Stosuje zasady deeskalacji konfliktu	Test teoretyczny
	Opisuje zasady przygotowania stanowiska pracy	Test teoretyczny
	Wskazuje prawidłowe nakrycia stołów i organizację sali	Test teoretyczny
	Rozróżnia standardy przygotowania bufetu i sali konsumenckiej	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

GRUPA DOCELOWA: Szkolenie skierowane jest do osób pracujących lub planujących podjąć pracę w gastronomii na stanowisku kelnera lub pracownika obsługi sali, w szczególności w restauracjach, hotelach oraz obiektach gastronomicznych. Adresatami są również osoby odpowiedzialne za bezpośredni kontakt z gościem i realizację standardów obsługi w lokalu gastronomicznym.

WARUNKI ORGANIZACYJNE: szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w sali szkoleniowej wyposażonej w miejsca siedzące (krzesło i stolik) dla każdego uczestnika. Każdy uczestnik otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych w formie drukowanej. Maksymalna liczba uczestników: 23 osoby. Zajęcia odbywają się w jednej grupie, bez podziału na podgrupy.

TRYB REALIZACJI I CZAS TRWANIA: szkolenia prowadzone jest w trybie godzin zegarowych (60 minut). Łączny czas trwania: **14 godzin** (2 dni po 7 godzin). Podział godzin: **14 godzin teoretycznych** (szkolenie ma formę wykładów z elementami dyskusji, analizy przypadków i ćwiczeń koncepcyjnych). Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Dzień I

- Predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera
- Prezencja kelnera
- Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi Gości
- Systemy obsługi kelnerskiej
- Metody obsługi (niemiecka, francuska, angielska, rosyjska)
- Ogólne zasady obsługi Gości
- Wspólne tworzenie standardu obsługi – powitanie, wskazanie miejsca, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, realizacja rachunku, pożegnanie Gości
- Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku
- Sposoby postępowania z różnymi Gośćmi
- Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Gości
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań Gości
- Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Gościem
- Nastawienie – fundament pozytywnych relacji
- Budowanie rachunku – sprzedaż sugerowana
- Cross selling i up selling dla obsługi kelnerskiej
- Nakrycia specjalne podczas imprez okolicznościowych
- Techniki obsługi Gości podczas spotkań zorganizowanych
- Prawidłowe ustawianie bufetu i eksponowanie potraw
- Ćwiczenia praktyczne

Dzień II

- Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Gościa
- Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Gośćmi
- Nastawienie – fundament pozytywnych relacji
- Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z Gośćmi?
- Psychologia obsługi Gościa
- Typologia „trudnych Gości”
- Sposoby postępowania z różnymi Gośćmi
- Zwroty pro i anty sprzedażowe
- Metody prezentacji produktu
- Nawiązane kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji)
- Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń Gościa (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).
- Prezentacja rozwiązania (mocna prezentacja, budowanie argumentacji handlowej i cenowej, przekonywanie)
- Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe)
- Zamknięcie kontaktu (techniki "zamknięcia", reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu)
- Wdrożenie rozwiązań
- Skuteczne techniki finalizacji

WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ:

- Metoda walidacji: test teoretyczny przeprowadzony po ukończeniu szkolenia.
- Forma: test pisemny zawierający pytania zamknięte i otwarte, obejmujące wszystkie efekty uczenia się określone w karcie usługi.
- Organizacja: test odbywa się w sali szkoleniowej, w której przeprowadzone było szkolenia; czas trwania 30 minut; praca samodzielna, bez pomocy materiałów.

Z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. losowych) harmonogram szkolenia może zostać nieznacznie zmieniony. Wszystkie informacje dostępne w jednostce szkolącej zostaną przekazane Operatorowi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Rola kelnera i predyspozycje zawodowe Predyspozycje zawodowe kelnera, cechy osobowościowe oraz znaczenie postawy i profesjonalizmu w obsłudze Gości.	Martyna Baran	09-06-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 16 Przerwa kawowa (wliczone w czas trwania usługi)	Martyna Baran	09-06-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 16 Przygotowanie do obsługi Gości Prezentacja kelnera, przygotowanie sali konsumenckiej oraz omówienie systemów i metod obsługi kelnerskiej.	Martyna Baran	09-06-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 16 Standardy i metody obsługi Gości Ogólne zasady obsługi Gości, metody obsługi kelnerskiej oraz wspólne tworzenie standardu obsługi na każdym etapie wizyty.	Martyna Baran	09-06-2026	12:15	13:30	01:15
5 z 16 Przerwa lunchowa (wliczone w czas trwania usługi)	Martyna Baran	09-06-2026	13:30	14:00	00:30
6 z 16 Relacje z Gościem i sprzedaż sugestywna Budowanie relacji z Gościem, rozpoznawanie potrzeb, sprzedaż sugestywna oraz techniki zwiększania wartości rachunku.	Martyna Baran	09-06-2026	14:00	15:00	01:00
7 z 16 Przerwa kawowa (wliczone w czas trwania usługi)	Martyna Baran	09-06-2026	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 16 Obsługa specjalna i ćwiczenia praktyczne Obsługa imprez okolicznościowych, spotkań zorganizowanych, ustawianie bufetu oraz ćwiczenia praktyczne.	Martyna Baran	09-06-2026	15:15	16:00	00:45
9 z 16 Profesjonalna obsługa i psychologia Gościa Zasady profesjonalnej obsługi, budowanie pozytywnych relacji, nastawienie kelnera oraz psychologia obsługi Gościa.	Martyna Baran	10-06-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 16 Przerwa kawowa (wliczone w czas trwania usługi)	Martyna Baran	10-06-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 16 Trudni Goście i komunikacja Typologia trudnych Gości, sposoby postępowania, zachowania pożądane i niedozwolone oraz zwroty pro i antysprzedazowe	Martyna Baran	10-06-2026	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>12 z 16 Prezentacja oferty i identyfikacja potrzeb Metody prezentacji produktu, identyfikacja potrzeb Gościa, techniki zadawania pytań oraz aktywne słuchanie.</p>	Martyna Baran	10-06-2026	12:15	13:30	01:15
<p>13 z 16 Przerwa lunchowa (wliczone w czas trwania usługi)</p>	Martyna Baran	10-06-2026	13:30	14:00	00:30
<p>14 z 16 Argumentacja, obiekcje i finalizacja sprzedaży Prezentacja rozwiązań, reakcja na obiekcje, kontrola emocji, techniki wywierania wpływu oraz finalizacja sprzedaży.</p>	Martyna Baran	10-06-2026	14:00	15:00	01:00
<p>15 z 16 Zamknięcie kontaktu i wdrożenie rozwiązań Zamykanie kontaktu z Gościem, budowanie relacji długofalowych oraz wdrażanie skutecznych rozwiązań w obsłudze.</p>	Martyna Baran	10-06-2026	15:00	15:30	00:30
<p>16 z 16 Test walidacyjny – sprawdzenie efektów uczenia się</p>	-	10-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 232,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 814,63 PLN
Koszt osobogodziny brutto	159,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	129,62 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Martyna Baran

Specjalizacja:

Zarządzanie obiektami weselnymi

Prowadzi szkolenia: Kelnerskie, Manager Cateringu, Event Manager, Manager Obiektu Weselnego

Osoba prowadząca zajęcia spełnia warunek: doświadczenie zawodowe i kwalifikacje w zakresie powierzonych zadań zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie drukowanej, opracowanych przez ekspertów i trenerów Akademii Gastronomii. Materiały zawierają treści wykładowe, ćwiczenia i szablony do pracy własnej. Materiały są dostosowane do realiów branży gastronomicznej i umożliwiają samodzielne wdrażanie wiedzy po zakończeniu szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie jest otwarte - mogą zapisać się wszyscy zainteresowani.

Szkolenie będzie realizowane po zgłoszeniu się minimum 8 osób, maksymalna liczba uczestników to 23. Obowiązuje kolejność zgłoszeń.

Informacje dodatkowe

Cena usługi podana jest w wartości netto. Do ceny doliczany jest podatek VAT 23%.

W przypadku finansowania usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych, usługa korzysta ze zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. b ustawy o VAT.

Adres

ul. Emilii Plater 7

81-841 Sopot

woj. pomorskie

Szkolenie odbędzie się w sali szkoleniowej Hotelu Eureka w Sopocie. Zajęcia odbywają się w komfortowej, nowocześnie urządzonej sali szkoleniowej, przystosowanej do prowadzenia szkoleń stacjonarnych. Miejsce zapewnia odpowiednie warunki do pracy i nauki, z pełnym zapleczem sanitarnym i socjalnym. Obiekt znajduje się w dogodnej lokalizacji z łatwym dostępem komunikacją miejską.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Kurt

E-mail biuro@agastronomii.pl

Telefon (+48) 780 760 240