



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
540 ocen

Masterclass Kelnerski

Numer usługi 2026/02/23/175925/3355480

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.04.2026 do 24.04.2026

3 567,00 PLN brutto

2 900,00 PLN netto

254,79 PLN brutto/h

207,14 PLN netto/h

161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Dla kogo?

- Kelnerów z minimum kilkumiesięcznym doświadczeniem w gastronomii,
- Osób, które pracują w lokalach, gdzie liczy się nie tylko serwis, ale także sugestywna sprzedaż, storytelling i budowanie lojalności gości,
- Zespołów, które chcą podnieść standard obsługi do poziomu premium,
- Osób przygotowujących się do pracy w restauracjach fine dining, hotelach 4/5* i lokalach ukierunkowanych na klienta VIP,
- Kelnerów, którzy chcą zwiększać swoje dochody dzięki umiejętnościom sprzedażowym i eksperckiemu serwisowi
- Dla managerów, którzy odpowiadają za szkolenie swoich pracowników w lokalach z dużą rotacją kelnerów, chcącym zbudować odpowiednie fundamenty dla swoich nowych pracowników
- Supervisorów zmiany / starszych kelnerów, którzy w praktyce pełnią rolę mentorów dla młodszych, ale potrzebują narzędzi, aby robić to skutecznie,
- Kandydatów do awansu na stanowiska supervisora lub managera sali. Szkolenie pomoże im przejść z obsługi, na poziom zarządzania doświadczeniem gościa

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

22-04-2026

Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Nauczysz się wykorzystywać psychologię zakupową gości, stosować zaawansowane techniki sprzedaży (cross-selling, up-selling, storytelling) i czytać sygnały niewerbalne, aby dopasować obsługę. Poznasz standardy obsługi VIP i klientów premium, nauczysz się budować pozytywne doświadczenie gościa, radzić sobie w sytuacjach kryzysowych, pracować pod presją i otrzymasz indywidualny feedback oraz certyfikat potwierdzający profesjonalizm.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Świadomość roli kelnera – rozumie swoją funkcję jako ambasadora marki i doradcy klienta, wpływając na wizerunek lokalu i doświadczenie gościa.	Uczestnik opisuje funkcję kelnera jako ambasadora marki i doradcy klienta w prezentacji sytuacji	Wywiad swobodny
Zastosowanie psychologii sprzedaży – wykorzystuje mechanizmy decyzji zakupowych gości w codziennej pracy.	W scenkach sprzedażowych uczestnik poprawnie identyfikuje potrzeby gościa i stosuje mechanizmy decyzji zakupowych w praktyce (ocena trenera).	Wywiad swobodny
Dopasowanie komunikacji do klienta – identyfikuje typy klientów VIP i premium, czyta ich emocje oraz intencje, stosując elastyczny ton głosu, tempo rozmowy i język perswazji.	W ćwiczeniach praktycznych adekwatnie dobiera ton głosu, tempo rozmowy i język perswazji do typu gościa VIP/premium	Wywiad swobodny
Storytelling i rekomendacje – stosuje historie oraz odpowiednie dobieranie win, alkoholi i dań, aby zwiększyć skuteczność sprzedaży.	W scenkach sprzedażowych uczestnik przedstawia historię oraz rekomenduje wino, alkohol lub danie zgodnie z oczekiwaniami gościa (ocena trenera + feedback grupowy).	Wywiad swobodny
Zaawansowane techniki sprzedaży – potrafi stosować cross-selling i up-selling w sposób naturalny, zwiększając średni rachunek o 15–25%.	Uczestnik w praktyce stosuje cross-selling i up-selling, osiągając wzrost wartości rachunku w symulacji o min. 15% bez wymuszania sprzedaży.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obsługa VIP i klientów wymagających – stosuje standardy najlepszych lokali i dba o najwyższą jakość doświadczenia gościa.	W ćwiczeniach praktycznych uczestnik stosuje standardy obsługi premium, zgodnie z checklistą jakości (ocena trenera).	Wywiad swobodny
Mapowanie doświadczenia klienta – rozumie, jak kelner kształtuje ścieżkę gościa od wejścia do pożegnania.	Uczestnik prawidłowo opisuje kolejne etapy ścieżki gościa i wskazuje działania kelnera, które wpływają na doświadczenie klienta (test wiedzy lub scenka praktyczna).	Wywiad swobodny
Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych – stosuje technikę REACT i inne narzędzia odzyskiwania satysfakcji gościa, w tym przy negatywnych opiniach i reklamacjach.	W scenkach kryzysowych uczestnik poprawnie stosuje technikę REACT i strategię odzyskiwania satysfakcji klienta	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

Dzień 1. Godziny szkolenia: 8:00-15:00

- Świadomość roli kelnera jako ambasadora marki, wizytówki lokalu i doradcy klienta
- Psychologia sprzedaży w gastronomii: mechanizmy decyzji zakupowych gości
- Typologia klientów premium i VIP, czyli jak czytać intencje i emocje gościa
- Techniki elastycznej komunikacji: ton głosu, tempo rozmowy, język perswazji
- Storytelling w obsłudze: jak dobra historia pomaga w sprzedaży
- Sztuka rekomendacji: jak dobierać propozycje wina, alkoholi i dań do oczekiwań gościa
- Zaawansowane techniki sprzedaży: cross-selling, up-selling,
- Jak zwiększyć średni rachunek o 15 – 25%, bez poczucia „wciskania” czegoś na siłę.

Dzień 2. Godziny szkolenia: 8:00-15:00

- Obsługa VIP i klientów wymagających: standardy najlepszych miejsc na świecie
- Mapowanie Customer Experience, czyli jak kelner kształtuje całą ścieżkę gościa
- Reagowanie w sytuacjach kryzysowych: case studies z realnych scenariuszy i technika REACT
- Negatywne opinie i reklamacje: zaawansowane techniki odzyskiwania satysfakcji gościa
- Scenki sprzedażowe i kryzysowe: praktyka
- Grywalizacja: konkurs na najlepszy storytelling
- Indywidualny feedback: personalne wskazówki od trenera
- Uroczyste zakończenie: certyfikaty, medale + nagród

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 567,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	254,79 PLN
Koszt osobogodziny netto	207,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 4



1 z 4

SEBASTIAN FIGAT

Sebastian to doświadczony manager gastronomii, specjalizujący się w optymalizacji procesów, sprzedaży eventowej oraz wdrażaniu nowoczesnych technologii, w tym sztucznej inteligencji, w branży HoReCa. Swoją karierę rozpoczął jako kelner, przechodząc przez kolejne szczeble aż do roli managera zarządzającego w prestiżowych lokalach, takich jak Baila Show & Dining, Browar Warszawski czy Blue Cactus. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży eventów osiągnął rekordowe

wyniki, generując przychody na poziomie ponad 6 mln zł rocznie. Sebastian ukończył certyfikowany kurs Business Programme AI w Ecadeo Jakuba Roskosza, co pozwoliło mu skutecznie wdrażać rozwiązania AI zwiększające rentowność restauracji. Ukończył Akademię Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie na kierunku aktorstwo dramatyczne. Posiada także certyfikaty Managera Gastronomii HorArt HoReCa Academy Poland, kurs mediacji PARP oraz wystąpień publicznych. Specjalizuje się w zwiększaniu obrotu firm i podnoszeniu efektywności operacyjnej poprzez optymalizację procesów. Swoją wiedzę przekłada również na szkolenia w innych branżach, pokazując uniwersalność sztucznej inteligencji oraz swoich umiejętności mediacyjnych i sprzedażowych. Jego podejście łączy strategiczne zarządzanie, skuteczną sprzedaż i innowacyjne technologie, czyniąc go jednym z najbardziej wszechstronnych ekspertów w optymalizacji biznesu.



2 z 4

JACEK JASKÓLSKI

Jacek Jaskólski to ceniony doradca w zakresie zarządzania, wprowadzania zmian w przedsiębiorstwach, oraz wykorzystania innowacyjnych narzędzi do zarządzania przedsiębiorstwem, który od 10 lat przyczynia się do szybszego rozwoju firm.

Swoje doświadczenie zdobywał w Anglii, Francji, oraz Polsce, dzięki czemu charakteryzuje się podejściem międzynarodowym. Jacek swoje doświadczenie nabywał w w branży gastronomicznej, eventowej, oraz e-learning i innowacje pełniąc rolę kierownika, managera, oraz General Managera odpowiedzialnego za procesy sprzedażowe, marketingowe, oraz zarządzanie i budowanie zespołem. Trener-wykładowca podczas licznych szkoleń, oraz kursów w zakresie sprzedaży, oraz innowacji.



3 z 4

ADAM PECYNA

Wieloletni ekspert w dziedzinie sprzedaży i zarządzania. Specjalizuję się w budowie systemów sprzedażowych, zarządzaniu kadrą oraz szkoleniach, które pomagają firmom w branży HORECA podnosić sprzedaż i poprawiać efektywność zespołów. Z pasją i zaangażowaniem dzielę się swoją wiedzą – przeszkoliłem już ponad 2000 osób! W mojej pracy wykorzystuję innowacyjne narzędzia do analizy potencjału zespołów i tworzenia strategii, które zwiększają zyski i usprawniają procesy operacyjne. Jeśli chcesz zoptymalizować sprzedaż i wzmocnić swój zespół – jestem tutaj, by Ci pomóc! Swoje doświadczenie zdobywałem przez lata pracy w dużych korporacjach przeprowadzając setki szkoleń i prowadząc wiele zespołów.



4 z 4

Karolina Kulibska-Janusz

Prawnik, Manager HR i Kierownik administracji z wieloletnim doświadczeniem operacyjnym. Na co dzień współpracuję z agencjami pracy tymczasowej, nadzorując procesy legalizacji zatrudnienia cudzoziemców i dbając o ich zgodność z przepisami oraz realiami biznesu. Pracuję na styku prawa i praktyki – współtworzę i koordynuję pracę zespołów legalizacyjnych, dbając o to, by procesy były skuteczne, zgodne z prawem i dopasowane do realiów operacyjnych. Analizuję i projektuję rozwiązania prawne w obszarze pracy tymczasowej i outsourcingu, przygotowuję umowy, procedury i standardy, które pozwalają firmom bezpiecznie i efektywnie działać w dynamicznych środowiskach. Doświadczenie zdobywałam w branżach HoReCa, produkcji i usługach utrzymania czystości, dlatego w swoich działaniach i szkoleniach stawiam na konkret, realne case'y i rozwiązania, które faktycznie działają .

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Sala w restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309