



Szkolenie - Kelner, który zarabia – skuteczna sprzedaż i nowoczesna gościnność w gastronomii

Numer usługi 2026/02/25/11429/3362326

2 755,20 PLN brutto
 2 240,00 PLN netto
 172,20 PLN brutto/h
 140,00 PLN netto/h
 161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

H&R System Spółka
 z ograniczoną
 odpowiedzialnością

★★★★★ 4,8 / 5

99 ocen

📍 Warszawa / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 15.06.2026 do 16.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące na stanowisku kelnera w restauracji a la carte, menadżerowie, szefowie sali, właściciele lokali gastronomicznych
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	12-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie skutecznej sprzedaży i nowoczesnej gościnności, budowania pozytywnego doświadczenia gościa, organizacji pracy sali oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach, z uwzględnieniem standardów obsługi i praktycznych narzędzi zwiększających efektywność pracy i sprzedaż w restauracji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi nawiązać kontakt z gościem i budować pozytywne pierwsze wrażenie.	opisuje techniki nawiązywania kontaktu z gościem i elementy pierwszego wrażenia.	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady skutecznej sprzedaży i potrafi proponować dania i napoje w sposób naturalny.	wskazuje zasady skutecznej sprzedaży i opisuje sposoby proponowania dań i napojów w sposób naturalny.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi rozpoznać typ gościa i dopasować sposób obsługi oraz rekomendacje.	charakteryzuje typy gości i opisuje, jak dopasować sposób obsługi i rekomendacje do ich potrzeb.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi rozpoznać typ gościa i dopasować sposób obsługi oraz rekomendacje.	reaguje na reklamację lub trudną sytuację, stosując odpowiednie techniki rozwiązania problemu.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi radzić sobie z reklamacjami i trudnymi sytuacjami bez stresu.	opisuje metody radzenia sobie z reklamacjami i trudnymi sytuacjami w sposób bezstresowy.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi organizować pracę sali i komunikować się efektywnie z kuchnią w trakcie szczytu.	Przedstawia zasady organizacji pracy sali i skutecznej komunikacji z zespołem kuchni.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi stosować zasady nowoczesnej gościnności i personalizacji, by zwiększać satysfakcję gościa.	Opisuje zasady nowoczesnej gościnności i personalizacji obsługi w celu zwiększenia satysfakcji gościa.	Test teoretyczny

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

1. **Fundamenty wizerunku** Pierwsze wrażenie, mowa ciała i psychologia "uśmiechu bez wysiłku".
2. **Psychologia sprzedaży w gastronomii** Czym jest sprzedaż dla kelnera? Zamiana "sprzedaży na siłę" na profesjonalne doradztwo.
3. **Algorytmy Mistrzów (1-1-1 oraz 3-2-3)** Praktyczne ćwiczenia z doboru dań i napojów według sprawdzonych struktur.
4. **Sztuka zadawania pytań** Jak pytania otwarte i technika "potakującego wyboru" sterują decyzją Gościa.
5. **Food Pairing w praktyce** Zasady łączenia smaków (wino, piwo, drinki autorskie z menu restauracji).
6. **Mechanizm Cross-sellingu i Up-sellingu** Jak naturalnie sprzedawać aperitify, przystawki i produkty lokalne.
7. **Zarządzanie czasem i "tabaką"** Techniki organizacji pracy przy pełnej sali.
8. **Komunikacja Sala-Kuchnia** Budowanie mostów zamiast murów – jak unikać konfliktów i przyspieszyć serwis.
9. **Filozofia Gościnności** Wyjście poza standard – jak sprawić, by Gość poczuł się wyjątkowo
10. **Typologia Gości i personalizacja** Jak rozpoznać Gościa "zdecydowanego", "pytającego" czy "jednodaniowego" i dostosować do nich język korzyści.
11. **Praca z przekonaniem** Warsztat mentalny "Sukces zaczyna się w głowie" – budowanie pewności siebie i autorytetu kelnera.
12. **Zrozumienie ukrytych potrzeb Gości** Dlaczego Goście siadają przy brudnym stole? Rozpoznawanie emocji i motywacji klienta.
13. **Techniki radzenia sobie z reklamacjami** Metoda rozwiązywania trudnych sytuacji bez stresu (np. "nie smakuje mi", długi czas oczekiwania) bez stresu.
14. **Zamykanie doświadczenia** Profesjonalne zbieranie opinii, sprzedaż deserów i kaw oraz skuteczne pożegnanie budujące chęć powrotu.

Czas trwania: 2 dni (16 h zegarowe) w tym: 4 h: teoria, 16 h: praktyka (zajęcia warsztatowe)

Przerwy wliczone w czas trwania szkolenia

Szkolenie stacjonarne realizowane w sali szkoleniowej, prowadzone w systemie dzień po dniu

Metody szkoleniowe: diagnoza, ćwiczenia praktyczne, scenki, drama, praca w grupach, dyskusje, burze mózgów,

Weryfikacja postępów na podstawie realizacji testów prowadzonych przed i po szkoleniu

Walidacja realizowana w formie testu wiedzy prowadzonego online lub stacjonarnie w czasie rzeczywistym

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Fundamenty wizerunku: pierwsze wrażenie, mowa ciała, psychologia „uśmiechu bez wysiłku”	Rafał Pasenik	15-06-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 18 Przerwa	Rafał Pasenik	15-06-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 18 Czym jest sprzedaż dla kelnera? Zamiana "sprzedaży na siłę" na profesjonalne doradztwo.	Rafał Pasenik	15-06-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 18 przerwa	Rafał Pasenik	15-06-2026	12:15	12:30	00:15
5 z 18 Algorytmy Mistrzów (1-1-1 oraz 3-2-3): praktyczne ćwiczenia z doboru dań i napojów	Rafał Pasenik	15-06-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 18 Lunch	Rafał Pasenik	15-06-2026	14:00	14:30	00:30
7 z 18 Sztuka zadawania pytań: pytania otwarte i technika „potakującego wyboru”	Rafał Pasenik	15-06-2026	14:30	16:00	01:30
8 z 18 Przerwa	Rafał Pasenik	15-06-2026	16:00	16:15	00:15
9 z 18 Food Pairing w praktyce: zasady łączenia smaków (wino, piwo, drinki autorskie)	Rafał Pasenik	15-06-2026	16:15	17:00	00:45
10 z 18 Mechanizm Cross-sellingu i Up-sellingu: naturalna sprzedaż aperitifów, przystawek i produktów lokalnych	Rafał Pasenik	16-06-2026	09:00	10:30	01:30
11 z 18 Przerwa	Rafał Pasenik	16-06-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 18 Zarządzanie czasem i „tabaką”: techniki organizacji pracy przy pełnej sali	Rafał Pasenik	16-06-2026	10:45	12:15	01:30
13 z 18 przerwa	Rafał Pasenik	16-06-2026	12:15	12:30	00:15
14 z 18 Komunikacja Sala–Kuchnia: budowanie mostów zamiast murów, unikanie konfliktów	Rafał Pasenik	16-06-2026	12:30	14:00	01:30
15 z 18 Lunch	Rafał Pasenik	16-06-2026	14:00	14:30	00:30
16 z 18 Filozofia Gościnności i Typologia Gości: wyjście poza standard, personalizacja obsługi	Rafał Pasenik	16-06-2026	14:30	16:00	01:30
17 z 18 przerwa	Rafał Pasenik	16-06-2026	16:00	16:15	00:15
18 z 18 Test walwidacyjny	-	16-06-2026	16:15	17:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 755,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 240,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	172,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Pasenik

Praktyk z ponad 25 - sto letnim stażem. Pracował na wielu stanowiskach od „zmywaka”, przez kuchnię, pracę kelnera aż do kierownika i menedżera restauracji. Od 2004 r prowadzi własną firmę zajmującą się doradztwem oraz szkoleniami.

Prowadzi między innymi szkolenia z zakresu profesjonalnej sztuki kelnerskiej, obsługi różnego rodzaju przyjęć w restauracji, sugestywnej sprzedaży oraz szkolenia menedżerskie.

Jest absolwentem Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Warszawie oraz Zespołu Szkół Gastronomicznych przy ul. Poznańskiej w Warszawie. Podczas pracy w hotelach i restauracjach w Warszawie na stanowiskach kierowniczych zdobyłem doświadczenie związane z zarządzaniem personelem, szkoleniem pracowników, kontrolingiem i rozliczaniem usług gastronomicznych.

Specjalizacja:

- profesjonalna obsługa kelnerska i sugestywna sprzedaż
- prowadzenie rekrutacji
- kompetencje menedżerskie;
- sprzedaż usług restauracji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały przygotowane przez trenera prowadzącego szkolenie

imienny certyfikat

Warunki uczestnictwa

1. Uczestnik powinien być **pracownikiem sali restauracyjnej** (kelner, barman lub inny personel obsługi gościa).
2. Wymagamy podstawowej znajomości pracy w gastronomii i obsługi Gości – szkolenie przeznaczone jest zarówno dla nowych, jak i dla doświadczonych pracowników.
3. Uczestnik musi **brać udział w całym dwudniowym szkoleniu** od 9:00 do 17:00.
4. Uczestnik powinien posiadać **podstawową znajomość języka polskiego**, pozwalającą na udział w wykładach, ćwiczeniach i testach.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 135A

00-001 Warszawa

woj. mazowieckie

Golden Floor Tower

Al. Jerozolimskie 123A

Warszawa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MAŁGORZATA PASENIK

E-mail malgorzata.pasnik@hr-system.pl

Telefon (+48) 501 586 482