



AKADEMIA
KUCHARSKA BY
SWEET DECOR
BARBARA PACH

★★★★★ 4,8 / 5

1 062 oceny

Świadomość roli ekspedienta, sprzedawcy, kelnera – profesjonalna obsługa klienta i techniki sprzedaży

Numer usługi 2026/03/20/17498/3423849

📍 Radzionków
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 23:00 h
📅 09.07.2026 do 10.07.2026

3 000,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
130,43 PLN brutto/h
130,43 PLN netto/h
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników branży gastronomicznej, handlowej i usługowej (ekspedientów, sprzedawców, kelnerów), a także osób planujących rozwój zawodowy w tych obszarach. Usługa dedykowana jest osobom chcącym podnieść kompetencje w zakresie komunikacji i sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	03-07-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	23
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 nabycia kwalifikacji takich jak: „Specjalista ds. profesjonalnej obsługi klienta i sprzedaży bezpośredniej” oraz „Doradca klienta w gastronomii i handlu”. Uczestnik rozwija kompetencje

komunikacyjne, sprzedażowe i interpersonalne, umożliwiające świadome budowanie relacji z klientem, rozwiązywanie sytuacji trudnych oraz wzmacnianie wizerunku firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
charakteryzuje rolę sprzedawcy/kelnera/ekspedienta w procesie sprzedaży i budowaniu wizerunku firmy	omawia znaczenie pierwszego wrażenia i komunikacji z klientem	Wywiad swobodny
	wyjaśnia wpływ jakości obsługi na wyniki sprzedaży i lojalność klientów	Wywiad swobodny
stosuje techniki profesjonalnej obsługi klienta oraz sprzedaży w praktyce	prowodzi rozmowę sprzedażową z klientem z wykorzystaniem aktywnego słuchania	Prezentacja
	proponuje produkty dodatkowe (upselling, cross-selling)	Prezentacja
	radzi sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami	Obserwacja w warunkach symulowanych
buduje relacje z klientem i współpracuje w zespole zgodnie ze standardami obsługi	wyказuje postawę prokliencką i profesjonalną komunikację	Wywiad swobodny
	współpracuje z zespołem w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi	Wywiad swobodny
	dba o wizerunek firmy poprzez swoje zachowanie	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

Szkolenie skierowane jest do pracowników branży gastronomicznej, handlowej i usługowej (ekspedientów, sprzedawców, kelnerów), a także osób planujących rozwój zawodowy w tych obszarach. Usługa dedykowana jest osobom chcącym podnieść kompetencje w zakresie komunikacji i sprzedaży.

Program szkolenia:

Program szkolenia

Część teoretyczna 8h

1. Rola sprzedawcy/kelnera/ekspedienta w organizacji
2. Znaczenie pierwszego wrażenia i komunikacji z klientem
3. Budowanie relacji i rozpoznawanie potrzeb klienta
4. Standardy obsługi klienta i wpływ na wizerunek firmy
5. Podstawy technik sprzedaży i obsługi reklamacji

Część praktyczna 8h

1. Symulacje obsługi klienta (powitanie, rozmowa, sprzedaż)
2. Ćwiczenia z aktywnego słuchania i komunikacji
3. Scenki sytuacyjne – trudny klient i reklamacje
4. Techniki sprzedaży dodatkowej w praktyce
5. Analiza zachowań i feedback trenerski

Harmonogram szkolenia

Czas trwania: 16 godzin dydaktycznych (2 dni)

Godziny: 09:00 – 17:00

Dzień 1

09:00–10:00 – Wprowadzenie i rola pracownika obsługi

10:00–11:30 – Komunikacja i pierwsze wrażenie

11:30–13:00 – Budowanie relacji z klientem

13:00–14:00 – Przerwa

14:00–15:30 – Standardy obsługi i wizerunek firmy

15:30–17:00 – Wprowadzenie do technik sprzedaży

Dzień 2

09:00–10:30 – Techniki sprzedaży i obsługa klienta

10:30–12:00 – Trudne sytuacje i reklamacje

12:00–13:00 – Przerwa

13:00–15:00 – Symulacje i ćwiczenia praktyczne

15:00–16:30 – Analiza i feedback

16:30–17:00 – Podsumowanie i walidacja

Metody szkoleniowe

- wykład interaktywny
- warsztaty praktyczne
- symulacje i scenki sytuacyjne
- case study
- indywidualny i grupowy feedback

Walidacja usługi.

Walidacja i przerwy ujęte w harmonogramie, wliczają się w czas trwania szkolenia i stanowią koszt kwalifikowalny usługi.

Podsumowanie szkolenia, wręczenie certyfikatów, zakończenie szkolenia.

Szkolenie odbywa się trybie godzin dydaktycznych.

Ilość godzin teoretycznych - 22

Szkolenie odbywa się w trybie godzin dydaktycznych. Każdy uczestnik ma przydzielone miejsce – stół, krzesło - materiały drukowane do pracy, opis ćwiczeń, case study.

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do nabycia kwalifikacji takich jak: „Specjalista ds. profesjonalnej obsługi klienta i sprzedaży bezpośredniej” oraz „Doradca klienta w gastronomii i handlu”. Uczestnik rozwija kompetencje komunikacyjne, sprzedażowe i interpersonalne, umożliwiające świadome budowanie relacji z klientem, rozwiązywanie sytuacji trudnych oraz wzmacnianie wizerunku firmy.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Justyna Ładzińska

Doceniana za zdolności interpersonalne na różnych poziomach współpracy: od budowania relacji z gośćmi poprzez skupienie zaangażowanego i stałego zespołu, wizerunku restauracji czy często pomijanego jednak bardzo istotnego związku kuchnia- sala.

Organizowała i prowadziła zespoły w restauracjach Akolada (kuchnia międzynarodowa), Cadenza (fine dinnig) , Amfora (kuchnia bliskowschodnia) Kaskada Bistro (kuchnia międzynarodowa) , Albenca (kuchnia śródziemnomorska).

Jej byli współpracownicy z sukcesami rozwijają się w branży gastronomicznej, powielając z własnym twistem nabyte dobre praktyki (nawyki).

W ostatnim czasie współpracowała ze znakomicie zarządzaną siecią piekarni, gdzie była odpowiedzialna za logistykę, koordynację pracy zespołu trzymianowego oraz utworzenie linii produkcyjnej.

Obecnie pracuje nad tworzeniem własnej marki poprzez rozwój nowo nabytego lokalu gastronomicznego w centrum Bytomia. Od 2022 roku przeprowadziła 80 szkoleń dla łącznie 250 osób. Doświadczenie zdobyte nie wcześniej niż 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt z ramowym programem szkolenia.

Informacje dodatkowe

- Walidacja i przerwy ujęte w harmonogramie, wliczają się w czas trwania szkolenia i stanowią koszt kwalifikowalny usługi
- Koszty noclegu, wyżywienia i dojazdu nie zostały ujęte w cenie usługi
- Szkolenie odbywa się w trybie godzin dydaktycznych
- Zawarto umowę z WUP Kraków w ramach projektu Małopolski Pociąg do Kariery
- Zawarto umowę z WUP Toruń w ramach projektu Kierunek - Rozwój
- W przypadku osób, które uzyskały dofinansowanie w wielkości $\geq 70\%$ obowiązuje zwolnienie podatku VAT
- **Podstawa zwolnienia: Art. 43.1.29.a) c)** ustawy o VAT w związku z §.3.1.14 ROZPORZĄDZENIEM MINISTRA
- FINANSÓW z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, **Art. 113 Ust. 1** Ustawa o podatku od towarów i usług

Adres

ul. ks. dr. Józefa Knosały 277

41-922 Radzionków

woj. śląskie

Centrum Szkoleniowe - Akademia Kucharska By Sweet Decor

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Wojanowska

E-mail anna@sweetdecor.pl

Telefon (+48) 507 845 601