



## Indywidualny kurs języka angielskiego w gastronomii dla obsługi - sprzedaż i standard gościnności

Numer usługi 2026/04/01/208326/3457478

5 040,00 PLN brutto

5 040,00 PLN netto





120,00 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Smart School  
Hanna Śliwa-  
Wrocławska

Brak ocen dla tego dostawcy

-  Usługa szkoleniowa
-  zdalna w czasie rzeczywistym
-  42:00 h
-  01.06.2026 do 30.09.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Języki / Angielski
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kelnerzy</li> <li>• barmani</li> <li>• hostessy</li> <li>• pracownicy bezpośredniej obsługi klienta w gastronomii</li> <li>• osoby odpowiedzialne za przyjmowanie zamówień i kontakt z gościem</li> <li>• osoby chcące podnieść kompetencje językowe w obsłudze klienta zagranicznego</li> </ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	1
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	29-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	42
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem usługi jest rozwój praktycznych kompetencji językowych uczestnika w zakresie profesjonalnej obsługi klienta zagranicznego, prowadzenia sprzedaży sugerowanej oraz zapewnienia wysokiego standardu gościnności w środowisku gastronomicznym.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik obsługuje klienta zagranicznego w języku angielskim zgodnie ze standardami gościnności	prowodzi rozmowę powitalną	Obserwacja w warunkach symulowanych
	przyjmuje zamówienie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prowadzi sprzedaż sugerowaną (upselling) w języku angielskim	stosuje odpowiednie zwroty grzecznościowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje dodatki, napoje i desery	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki zwiększania wartości zamówienia	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prezentuje menu i doradza klientowi	opisuje dania, składniki i sposób przygotowania	Prezentacja
	dopasowuje rekomendacje do klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik reaguje na sytuacje problemowe i reklamacje	rozwiązuje konflikt	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje komunikację uprzejmą i asertywną	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik komunikuje kwestie związane z dietami i bezpieczeństwem	przekazuje informacje o alergenach i dietach	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera właściwe słownictwo	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik obsługuje proces płatności i zakończenia wizyty klienta	realizuje płatność	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zamyka obsługę	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje standard pożegnania	Obserwacja w warunkach symulowanych

### Cel biznesowy

Celem usługi jest zwiększenie jakości obsługi klienta zagranicznego oraz wzrost sprzedaży poprzez rozwój kompetencji językowych pracowników obsługi, co przełoży się na zwiększenie średniej wartości rachunku oraz poprawę doświadczenia klienta.

## Efekt usługi

### Po zakończeniu szkolenia uczestnik:

- obsługuje klienta zagranicznego w języku angielskim zgodnie ze standardami gościnności
- prowadzi sprzedaż sugerowaną (upselling) w komunikacji z klientem
- prezentuje menu oraz doradza klientowi w wyborze dań i napojów
- reaguje na sytuacje problemowe i reklamacje w sposób uprzejmy i profesjonalny
- komunikuje informacje dotyczące diet, alergenów oraz składu potraw
- obsługuje proces płatności oraz zakończenia wizyty klienta zgodnie ze standardem obsługi

### Kryteria weryfikacji:

- poprawność i płynność komunikacji z klientem w sytuacjach zawodowych
- adekwatne stosowanie zwrotów grzecznościowych i sprzedażowych
- skuteczność prowadzenia sprzedaży sugerowanej i prezentacji oferty
- poprawność reakcji w sytuacjach problemowych i reklamacyjnych
- poprawne przekazywanie informacji dotyczących menu, alergenów i płatności

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

- zadania praktyczne odzwierciedlające rzeczywiste sytuacje obsługi klienta
- symulacje obsługi klienta (scenki sytuacyjne w czasie rzeczywistym)
- obserwacja pracy uczestnika podczas wykonywania zadań
- analiza przygotowanych wypowiedzi i materiałów
- prezentacja sposobu rozwiązania sytuacji zawodowej

# 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

### Informacje organizacyjne dotyczące realizacji usługi:

- Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, w formule indywidualnej (1:1), z wykorzystaniem narzędzi umożliwiających dwustronną komunikację audio-wideo.

- Łączny czas trwania usługi wynosi 42 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 min), w tym 40 godzin szkoleniowych oraz 2 godziny przeznaczone na validację efektów uczenia się po szkoleniu.
- Zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu w wymiarze 90 minut dydaktycznych każda sesja.
- Szkolenie nie przewiduje przerw w trakcie jednostek dydaktycznych.
- Szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony i uzupełniony w systemie BUR najpóźniej na 6 dni przed rozpoczęciem usługi, zgodnie z obowiązującymi wymaganiami BUR.
- Po zakończeniu części szkoleniowej uczestnik przystępuje do testu wiedzy obejmującego zagadnienia ze wszystkich efektów uczenia się. Test stanowi element uzupełniający proces validacji i nie jest jedyną metodą weryfikacji kompetencji.
- Metody wskazane przy efektach uczenia się wykorzystywane są w trakcie szkolenia jako element procesu dydaktycznego oraz bieżącej informacji zwrotnej i nie stanowią validacji efektów uczenia się.
- Ostateczna validacja efektów uczenia się odbywa się wyłącznie po zakończeniu części szkoleniowej w dedykowanym module validacyjnym.

#### **Warunkiem zaliczenia validacji jest:**

- warunkiem dopuszczenia do validacji jest minimum 80% obecności na zajęciach
- poprawne wykonanie minimum 80% zadań praktycznych
- aktywny udział w symulacjach i prezentacji
- uzyskanie minimum 70% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy

#### **MODUŁ 1: Pierwsze wrażenie i standard obsługi klienta w środowisku zdalnym (6h)**

- stosowanie zasad profesjonalnego powitania klienta w różnych sytuacjach – symulacje online w czasie rzeczywistym
- prowadzenie rezerwacji telefonicznych i rozmów z klientem (symulacje rozmów audio/wideo na żywo)
- wykorzystywanie small talk w kontakcie z gościem przy stoliku – scenki odgrywane online
- budowanie pozytywnego pierwszego wrażenia w obsłudze bezpośredniej i zdalnej (kamera, głos, język)
- dostosowywanie komunikacji do typu klienta i sytuacji w środowisku online
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych w czasie rzeczywistym (symulacje rozmów, scenki 1:1, feedback)

#### **MODUŁ 2: Prezentowanie oferty i doradzanie klientowi (10h)**

- opisywanie dań, smaków, tekstur oraz metod przygotowania w komunikacji zdalnej (na żywo)
- prezentowanie menu w sposób dopasowany do klienta – symulacje rozmów online
- udzielanie informacji o składnikach i sposobie przygotowania potraw w czasie rzeczywistym
- dostosowywanie komunikacji do potrzeb i oczekiwań gościa (różne profile klientów)
- wykorzystywanie narzędzi AI do personalizacji doświadczenia gościa i wsparcia sprzedaży
- korzystanie z aplikacji typu „cyfrowy sommelier” do doboru win i sprawdzania składników
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje rozmów z klientem, prezentacje menu online, praca indywidualna

#### **MODUŁ 3: Sprzedaż sugestywna i zwiększanie wartości zamówienia (8h)**

- stosowanie technik sprzedaży sugestywnej w obsłudze klienta w środowisku online
- proponowanie win, deserów i dodatków w sposób naturalny – symulacje rozmów na żywo
- dopasowywanie rekomendacji do preferencji klienta na podstawie rozmowy
- zwiększanie wartości zamówienia poprzez komunikację i personalizację
- wykorzystywanie narzędzi AI do wspierania sprzedaży i rekomendacji
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje sprzedaży, scenariusze sytuacyjne online, analiza nagrań

#### **MODUŁ 4: Komunikacja w zakresie diet, alergii i bezpieczeństwa żywności (8h)**

- przekazywanie informacji o alergenach i składnikach potraw w komunikacji zdalnej
- komunikowanie ograniczeń dietetycznych (wegetariańskie, wegańskie, keto, bezglutenowe)
- reagowanie na pytania klientów dotyczące składu dań w czasie rzeczywistym
- korzystanie z narzędzi AI do weryfikacji składników i rzadkich alergii
- stosowanie zasad bezpieczeństwa w komunikacji z klientem
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje rozmów online, analiza przypadków

#### **MODUŁ 5: Obsługa reklamacji, sytuacje trudne i standardy pracy (8h)**

- przyjmowanie reklamacji i zgłoszeń klientów w środowisku online (rozmowy 1:1 na żywo)
- reagowanie na błędy w zamówieniach i obsłudze – symulacje sytuacji problemowych
- prowadzenie rozmów w sytuacjach trudnych i konfliktowych w czasie rzeczywistym
- rozliczanie płatności, napiwków i wyjaśnianie niezgodności w komunikacji z klientem
- rozpoznawanie zjawisk mobbingu i stosowanie języka inkluzywnego w pracy zespołowej
- stosowanie zasad partycypacji pracowniczej i unijnych standardów pracy
- wdrażanie dokumentacji antydyskryminacyjnej i reagowanie na incydenty

- wykorzystanie narzędzi Voice-to-Text do przyjmowania zamówień oraz AI do tłumaczeń symultanicznych w obsłudze gości obcojęzycznych
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje rozmów trudnych online, scenariusze sytuacyjne, praca indywidualna

#### WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ (2h – realizowana po zakończeniu części szkoleniowej)

Proces walidacji jest oddzielony od części szkoleniowej i realizowany w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

#### Metody walidacji:

- wykonanie zadań praktycznych odzwierciedlających sytuację zawodową w środowisku online
- udział w symulacjach obsługi klienta w formule indywidualnej (1:1) realizowanych na żywo
- przygotowanie i zaprezentowanie sposobu rozwiązania sytuacji problemowej w formie online
- ocena pracy uczestnika na podstawie obserwacji wykonania zadań w czasie rzeczywistym
- test końcowy sprawdzający wiedzę i umiejętności przeprowadzony online

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

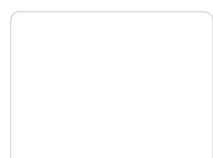
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	5 040,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	5 040,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	120,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	120,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

HANNA ŚLIWA-WROCŁAWSKA



Hanna Śliwa-Wrocławska – lektorka języka angielskiego oraz właścicielka szkoły językowej Smart School. Nauczyciel dyplomowany z doświadczeniem w pracy w edukacji publicznej oraz w realizacji szkoleń językowych dla osób dorosłych.

Specjalizuje się w prowadzeniu kursów języka angielskiego o charakterze ogólnym i zawodowym, w tym kursów branżowych dla sektora usług. Realizuje zajęcia indywidualne i grupowe na różnych poziomach zaawansowania oraz przygotowuje uczestników do egzaminów językowych.

Posiada doświadczenie w pracy z osobami dorosłymi, w szczególności w rozwijaniu praktycznych kompetencji komunikacyjnych w środowisku zawodowym. W pracy dydaktycznej wykorzystuje metody aktywizujące oraz dostosowuje program do potrzeb uczestnika.

Regularnie podnosi swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach i warsztatach metodycznych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- autorskie materiały dydaktyczne
- ćwiczenia autorskie w formie elektronicznej
- materiały audio i video
- materiały branżowe (gastronomia)
- materiały z prasy, telewizji i internetu (również video)
- materiały dostępne na rynku wydawniczym

### Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat
- dostęp do internetu
- komputer / tablet / smartfon
- kamera i mikrofon
- brak wymagań formalnych (poziom ustalany indywidualnie)

### Informacje dodatkowe

- szkolenie realizowane indywidualnie (1:1)
- Wyniki walidacji dokumentowane są w arkuszu oceny zawierającym kryteria weryfikacji efektów uczenia się
- zajęcia prowadzone w czasie rzeczywistym z aktywnym udziałem uczestnika
- wsparcie trenera między zajęciami
- możliwość dostosowania programu do specyfiki działalności uczestnika
- Szkolenie realizowane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO). Wszystkie dane uczestników są gromadzone, przetwarzane i przechowywane zgodnie z polityką prywatności oraz regulacjami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

## Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze zdalnej w czasie rzeczywistym:

#### Platforma komunikacyjna:

Usługa realizowana jest z wykorzystaniem aplikacji Zoom, umożliwiającej interakcję w czasie rzeczywistym (audio, wideo, czat, współdzielenie ekranu).

#### Minimalne wymagania sprzętowe:

- komputer stacjonarny, laptop, tablet lub urządzenie mobilne
- głośniki i mikrofon (wbudowane, USB lub Bluetooth)
- kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna – wymagana do aktywnego udziału w zajęciach)
- system operacyjny: macOS, Windows 7 / 8 / 8.1 / 10 lub nowszy, Ubuntu 12.04 lub nowszy

**Minimalne wymagania dotyczące łącza internetowego:**

- stabilne połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (min. 3G/4G/LTE)
- rekomendowane: stałe łącze zapewniające płynne połączenie audio-video

**Obsługiwane przeglądarki internetowe:**

- Windows: Internet Explorer 11+, Microsoft Edge 12+, Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+
- macOS: Safari 7+, Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+
- Linux: Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+

**Niezbędne oprogramowanie:**

- aplikacja Zoom (zalecana instalacja aplikacji desktopowej lub mobilnej)
- oprogramowanie umożliwiające odczyt materiałów szkoleniowych:
  - Adobe Acrobat Reader (.pdf)
  - Microsoft Word (.doc)
  - OpenOffice / LibreOffice (.odt)

**Dodatkowe wymagania organizacyjne:**

- uczestnik zobowiązany jest do korzystania z kamery i mikrofonu podczas zajęć
- uczestnik powinien zapewnić warunki umożliwiające aktywny udział (ciche otoczenie, brak zakłóceń)
- zaleca się korzystanie ze słuchawek dla poprawy jakości komunikacji

## Kontakt



**HANNA ŚLIWA-WROCLAWSKA**

**E-mail** hswroclawska@gmail.com

**Telefon** (+48) 692 997 736