



Patryk Rakowski HG
Projekt

Brak ocen dla tego dostawcy

Standard obsługi gościa i sprzedaż w restauracji – praktyczne szkolenie dla zespołu gastronomicznego (poziom rozszerzony). Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w środowisku pracy.

Numer usługi 2026/04/02/198162/3459822

Toruń

Usługa szkoleniowa

stacjonarna

24:00 h

29.07.2026 do 31.07.2026

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- pracowników restauracji i lokali gastronomicznych
- kelnerów i osób obsługujących gości
- osób rozpoczynających pracę w gastronomii
- członków zespołów odpowiedzialnych za obsługę klienta i sprzedaż

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

07-07-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

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 rozwinięcie u uczestników kompetencji w zakresie profesjonalnej obsługi gościa restauracji, skutecznej komunikacji, diagnozowania potrzeb klienta oraz prowadzenia sprzedaży sugestywnej. Uczestnicy nauczą się budować pozytywne doświadczenie gościa, zwiększać wartość zamówienia oraz reagować profesjonalnie w sytuacjach trudnych i stresowych. Szkolenie obejmuje rozwój kompetencji w zakresie przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz stosowanie zasad równego traktowania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi gościa restauracji	wymienia etapy wizyty gościa	Test teoretyczny
	wskazuje standardy obsługi klienta	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady komunikacji i diagnozy potrzeb klienta	wskazuje techniki prowadzenia rozmowy	Test teoretyczny
	wymienia sposoby rozpoznawania potrzeb klienta	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady sprzedaży sugestywnej i prezentacji menu	opisuje metodę CKO (cecha–korzyść–obraz)	Test teoretyczny
	wskazuje sposoby zwiększania wartości zamówienia	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji	definiuje mobbing i dyskryminację	Test teoretyczny
	wskazuje przykłady zachowań niepożądanych	Test teoretyczny
	opisuje zasady równego traktowania	Test teoretyczny
Uczestnik prowadzi rozmowę z gościem i diagnozuje jego potrzeby	zadaje adekwatne pytania	Test teoretyczny
	dopasowuje komunikację do klienta	Test teoretyczny
Uczestnik prezentuje menu i prowadzi sprzedaż sugestywną	opisuje dania w sposób atrakcyjny	Test teoretyczny
	stosuje język korzyści	Test teoretyczny
Uczestnik radzi sobie w sytuacjach trudnych i stresowych	zachowuje spokój i profesjonalizm	Test teoretyczny
	reaguje adekwatnie na uwagi klienta	Test teoretyczny
Uczestnik buduje pozytywne relacje z gośćmi i zespołem	komunikuje się z szacunkiem	Test teoretyczny
	wykazuje uprzejmość i otwartość	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1: Standard obsługi i doświadczenie gościa

- rola obsługi w restauracji
- etapy wizyty klienta
- pierwsze wrażenie i komunikacja
- standardy obsługi

Moduł 2: Komunikacja i diagnoza potrzeb

- psychologia klienta restauracji
- prowadzenie rozmowy przy stoliku
- zadawanie pytań i aktywne słuchanie
- rozpoznawanie oczekiwań gościa

Moduł 3: Prezentacja menu i sprzedaż sugestywna

- język korzyści w gastronomii
- prezentacja dań (CKO: cecha–korzyść–obraz)
- rekomendowanie produktów
- zwiększanie wartości zamówienia

Moduł 4: Profesjonalizm w sytuacjach trudnych

- reklamacje i trudni klienci
- radzenie sobie ze stresem
- komunikacja w sytuacjach konfliktowych
- budowanie pozytywnego wizerunku mimo problemów

Moduł 5: Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji oraz równe traktowanie

- definicja mobbingu i dyskryminacji w środowisku pracy
- rozpoznawanie sytuacji niepożądanych w zespole

- zasady równego traktowania pracowników
- komunikacja oparta na szacunku
- budowanie bezpiecznego i wspierającego środowiska pracy

Moduł 6: Praktyka i symulacje

- symulacje obsługi stolika
- analiza rozmów
- scenki sprzedażowe
- wdrożenie standardu obsługi

Metoda pracy na szkoleniu to: ćwiczenia, **wykład interaktywny, metody aktywizujące uczestników- dyskusja moderowana, zadania problemowe, swobodne rozmowy- dzielenie się doświadczeniami.**

Liczba godzin usługi jest liczona wg. godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) - łącznie 24 godziny dydaktyczne.

Na zakończenie szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja nabytych efektów uczenia się (test teoretyczny trwający 90 minut).

Przerwy nie wliczają się do czasu szkolenia. Łączny czas przerw 3h 45 min

Wymagany poziom obecności na zajęciach min. 80 % czasu szkoleniowego.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Standard obsługi i komunikacja. Wprowadzenie + rola obsługi w doświadczeniu gościa	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 21 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 21 Standard obsługi i etapy wizyty gościa etapy wizyty klienta w restauracji	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 21 przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 21 Komunikacja z gościem restauracji zasady komunikacji interpersonalnej aktywne słuchanie dopasowanie stylu komunikacji do klienta	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	13:00	14:30	01:30
6 z 21 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	14:30	14:45	00:15
7 z 21 Ćwiczenia i symulacje komunikacyjne scenki obsługi gościa analiza rozmów informacja zwrotna	Mateusz Kraśnicki	29-07-2026	14:45	16:15	01:30
8 z 21 Psychologia klienta restauracji typy klientów zachowania konsumentckie oczekiwania gości	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 21 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 21 Diagnoza potrzeb klienta zadawanie pytań rozpoznawanie preferencji dopasowanie oferty	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 21 przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 21 Prezentacja menu i język korzyści opisywanie potraw metoda CKO storytelling w sprzedaży	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	13:00	14:30	01:30
13 z 21 przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	14:30	14:45	00:15
14 z 21 Sprzedaż sugestywna rekomendacje zwiększanie wartości zamówienia ćwiczenia sprzedażowe	Mateusz Kraśnicki	30-07-2026	14:45	16:15	01:30
15 z 21 Sytuacje trudne i reklamacje obsługa trudnego klienta techniki reagowania zachowanie profesjonalizmu	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	09:00	10:30	01:30
16 z 21 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	10:30	10:45	00:15
17 z 21 Komunikacja pod presją i stres emocje w pracy radzenie sobie ze stresem kontrola reakcji	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	10:45	12:15	01:30
18 z 21 przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 21 Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji definicje i przykłady zasady równego traktowania komunikacja w zespole budowanie bezpiecznego środowiska pracy	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	13:00	14:30	01:30
20 z 21 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	31-07-2026	14:30	14:45	00:15
21 z 21 Test teoretyczny-walidacja	-	31-07-2026	14:45	16:15	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 800,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mateusz Kraśnicki

Trener sprzedaży, mentor oraz ekspert w obszarze budowania relacji i komunikacji w biznesie. Posiada ponad 18 lat doświadczenia w pracy z autorskimi schematami sprzedaży i komunikacji,

rozwijanymi w branżach: odszkodowawczej, nieruchomości oraz odnawialnych źródeł energii (OZE).

Prowadzi programy szkoleniowe i mentoringowe ukierunkowane na zwiększanie skuteczności handlowców, doskonalenie sposobu prezentowania oferty oraz rozwój kompetencji negocjacyjnych. Wspiera również osoby obejmujące stanowiska menedżerskie i lidery w zakresie usprawniania komunikacji zespołowej, budowania asertywnej postawy oraz efektywnego funkcjonowania w warunkach presji zawodowej.

W swojej praktyce pracował z zespołami sprzedażowymi generującymi wielomilionowe obroty, wspierając je w budowaniu długofalowych relacji biznesowych oraz podnoszeniu jakości procesów komunikacyjnych.

W pracy szkoleniowej podkreśla, że relacja stanowi fundament sprzedaży, a świadoma i skuteczna komunikacja jest kluczowym elementem w branżach, w których decyzje zakupowe mają wysoką wartość i wymagają zaufania oraz profesjonalnego podejścia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają autorskie materiały Mateusza Kraśnickiego z zakresu tematycznego obejmującego szkolenie oraz inne zagadnienia realnie wpływające na podniesienie kompetencji komunikacji.

Informacje dodatkowe

- 1.Wymagany poziom obecności na zajęciach min. 80 % czasu szkoleniowego.
- 2.Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983).
- 3.Istnieje możliwość przygotowania szkolenia indywidualnie pod potrzeby uczestnika jesteśmy elastyczni w zakresie doboru tematyki oraz dogodnego terminu.

Adres

ul. Mostowa 1
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie realizowane jest w sali szkoleniowej przystosowanej do prowadzenia zajęć dydaktycznych i warsztatowych. Sala spełnia wymagania w zakresie komfortu, bezpieczeństwa oraz warunków sprzyjających efektywnej nauce.

Sala szkoleniowa jest:

- wyposażona w miejsca siedzące i stoły dla uczestników,
- zapewnia odpowiednie oświetlenie oraz wentylację,
- wyposażona w sprzęt multimedialny niezbędny do realizacji szkolenia (m.in. rzutnik lub ekran, komputer),
- umożliwia prowadzenie pracy warsztatowej oraz ćwiczeń praktycznych.

Miejsce realizacji szkolenia spełnia obowiązujące przepisy BHP oraz jest dostosowane do liczby uczestników szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Istnieje możliwość dostosowania warunków udziału w szkoleniu do indywidualnych potrzeb uczestników.

Kontakt



KATARZYNA RAKOWSKA

E-mail rakowska.hgprojekt@gmail.com

Telefon (+48) 662 749 869