



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 2026/04/07/198162/3468610

Toruń / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

32 h

03.08.2026 do 06.08.2026

9 536,00 PLN brutto

9 536,00 PLN netto

298,00 PLN brutto/h

298,00 PLN netto/h

161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do: <ul style="list-style-type: none"><li>• pracowników restauracji i lokali gastronomicznych</li><li>• kelnerów i osób obsługujących gości</li><li>• osób rozpoczynających pracę w gastronomii</li><li>• członków zespołów odpowiedzialnych za obsługę klienta i sprzedaż</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-07-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	32
<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 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
	definiuje mobbing i dyskryminację	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji	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 32 godziny dydaktyczne.

Na zakończenie szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja nabytych efektów uczenia się (test teoretyczny trwający 120 minut).

Przerwy nie wliczają się do czasu szkolenia. Łączny czas przerw 4 godziny.

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

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 28

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 28</b> Standard obsługi i komunikacja – wprowadzenie + rola obsługi	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 28</b> Etapy wizyty gościa w restauracji	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 28</b> Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	12:15	12:45	00:30
<b>5 z 28</b> Komunikacja z gościem – zasady, aktywne słuchanie	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	12:45	14:15	01:30
<b>6 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 28</b> Ćwiczenia i symulacje komunikacyjne	Mateusz Kraśnicki	03-08-2026	14:30	16:00	01:30
<b>8 z 28</b> Psychologia klienta restauracji	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	09:00	10:30	01:30
<b>9 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	10:30	10:45	00:15
<b>10 z 28</b> Diagnoza potrzeb klienta	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	10:45	12:15	01:30
<b>11 z 28</b> Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	12:15	12:45	00:30
<b>12 z 28</b> Prezentacja menu i język korzyści	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	12:45	14:15	01:30
<b>13 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	14:15	14:30	00:15
<b>14 z 28</b> Sprzedaż sugestywna i rekomendacje	Mateusz Kraśnicki	04-08-2026	14:30	16:00	01:30
<b>15 z 28</b> Sytuacje trudne i reklamacje	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	09:00	10:30	01:30
<b>16 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	10:30	10:45	00:15
<b>17 z 28</b> Komunikacja pod presją. Sytuacje stresowe	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	10:45	12:15	01:30
<b>18 z 28</b> Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	12:15	12:45	00:30
<b>19 z 28</b> Ćwiczenia praktyczne – sytuacje trudne	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	12:45	14:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>20 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	14:15	14:30	00:15
<b>21 z 28</b> Analiza przypadków i feedback	Mateusz Kraśnicki	05-08-2026	14:30	16:00	01:30
<b>22 z 28</b> Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	09:00	10:30	01:30
<b>23 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	10:30	10:45	00:15
<b>24 z 28</b> Komunikacja w zespole i środowisko pracy	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	10:45	12:15	01:30
<b>25 z 28</b> Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	12:15	12:45	00:30
<b>26 z 28</b> Powtórzenie materiału + przygotowanie do testu	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	12:45	14:15	01:30
<b>27 z 28</b> Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	06-08-2026	14:15	14:30	00:15
<b>28 z 28</b> Test teoretyczny walidacja	-	06-08-2026	14:30	16:00	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	9 536,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	9 536,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

298,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

298,00 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 leaderskie 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. Pigwowa 7  
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