



Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej

Numer usługi 2026/04/15/14311/3488483

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h
161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 469 ocen

📍 Kąty Wrocławskie / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.10.2026 do 27.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach gastronomicznych na stanowiskach operacyjnych - kelnerskich i kierowniczych, jak również do osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	25-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej" przygotowuje do samodzielnej obsługi i sprzedaży kelnerskiej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Identyfikuje kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta w gastronomii, które wpływają na sprzedaż.</p>	<p>Wskazuje kluczowe czynniki wpływające na pierwsze wrażenie klienta, takie jak postawa, wygląd i sposób powitania.</p> <p>Określa znaczenie profesjonalnego i uprzejmego podejścia do klienta w budowaniu relacji.</p>	<p>Wywiad swobodny</p> <p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Identyfikuje znaczenie znajomości menu i umiejętności rekomendowania dań w celu zwiększenia sprzedaży.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Demonstruje techniki up-sellingu i cross-sellingu w kontekście rekomendacji dań i napojów.</p>	<p>Prezentuje techniki up-sellingu, oferując klientom droższe lub większe porcje dań oraz napojów.</p>
<p>Stosuje techniki cross-sellingu, rekomendując dania lub napoje, które komplementują główne zamówienie klienta.</p>		<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Dopasowuje rekomendacje do preferencji klienta, biorąc pod uwagę jego wcześniejsze wybory lub pytania.</p>		<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Stosuje techniki budowania relacji z klientami, by zwiększyć ich satysfakcję i lojalność.</p>	<p>Nawiązuje kontakt wzrokowy i używa pozytywnego języka ciała, aby budować zaufanie i komfort u klienta.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>Słucha aktywnie potrzeb i oczekiwań klientów, wykazując zainteresowanie ich preferencjami.</p> <p>Wykazuje się empatią, rozumiejąc sytuacje klientów, zwłaszcza w przypadkach reklamacji lub specjalnych życzeń.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przeprowadza skuteczną prezentację dań i napojów, uwzględniając ich walory smakowe, estetyczne i zdrowotne.	Opowiada o walorach smakowych dań i napojów, używając odpowiedniego języka, aby pobudzić apetyt klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Podkreśla unikalne składniki dań i napojów, zwracając uwagę na ich wysoką jakość i świeżość.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opowiada o korzyściach zdrowotnych składników, np. ich wartości odżywczej, ekologiczności czy braku sztucznych dodatków.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dostosowuje prezentację dań i napojów do preferencji klienta, uwzględniając np. preferencje dietetyczne (wegetariańskie, bezglutenowe, niskokaloryczne).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Korzysta z technik sprzedaży w celu promowania dodatków i specjalnych ofert.	Rekomenduje specjalne oferty, takie jak zestawy promocyjne, wykorzystując atrakcyjny język i podkreślając oszczędności lub wartość dodaną.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opowiada o korzyściach związanych z promocjami lub dodatkowymi produktami.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach gastronomicznych na stanowiskach operacyjnych - kelnerskich i kierowniczych, jak również do osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy. Minimalne wyposażenie zaplecza gastronomicznego pozwalające przeprowadzić warsztaty kelnerskich.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Szymon Wąsowski. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

PROGRAM:

- zawód kelner – opis i charakterystyka
- savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy
- przygotowanie stanowiska pracy
- prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu
- metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.
- prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń,
- typologia gościa
- techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera
- technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne
- technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych
- serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne
- zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne
- techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne
- weryfikacja efektów uczenia się- walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 zawód kelner – opis i charakterystyka	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 18 savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 18 przygotowanie stanowiska pracy	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	11:15	12:00	00:45
5 z 18 prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	12:00	12:45	00:45
6 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	12:45	13:15	00:30
7 z 18 metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	13:15	14:00	00:45
8 z 18 prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń,	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	14:00	15:00	01:00
9 z 18 typologia gościa	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	15:00	16:00	01:00
10 z 18 techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera	Paweł Iskrzycki	26-10-2026	16:00	17:00	01:00
11 z 18 technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 18 technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	10:00	10:45	00:45
13 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	10:45	11:00	00:15
14 z 18 serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	11:00	12:00	01:00
15 z 18 zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	12:00	13:30	01:30
16 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	13:30	14:00	00:30
17 z 18 techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	27-10-2026	14:00	16:00	02:00
18 z 18 weryfikacja efektów uczenia się- walidacja	-	27-10-2026	16:00	17:00	01:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Iskrzycki

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20-letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, dzięki czemu zdobył różnorodne doświadczenie zarówno w sektorze gastronomii, jak i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in.: Hotel Spa Splendor****, Hotel Gorczowski****, Hotel Olympic Spa& Wellness****. Trener oraz doradca w projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Entuzjasta klimatycznych, butikowych hoteli. Aktywnie uczestniczy w różnorodnych konferencjach i spotkaniach branżowych o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy. Adres E-mail: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają certyfikaty oraz materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (plik w formacie pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w gastronomii.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

Adres

ul. ks. Jerzego Popiełuszki 26

55-080 Kąty Wrocławskie

woj. dolnośląskie

Hotel Azyl

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105