



Akademia
Gastronomii EDYTA
OKROJ-
WIERZBICKA

★★★★★ 4,9 / 5

12 ocen

KOMPLEKSOWY MENEDŻER GOŚCINNOŚCI: STANDARDY OBSŁUGI RECEPCYJNEJ ORAZ ZAAWANSOWANY MARKETING (Pakiet: Profesjonalny Recepcjonista + Skuteczny Marketing + Marketing 2.0)

Numer usługi 2026/04/28/170161/3519017

📍 Sopot

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 40:00 h

📅 15.10.2026 do 04.12.2026

6 729,00 PLN brutto

5 470,73 PLN netto

168,23 PLN brutto/h

136,77 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do właścicieli, kadry zarządzającej oraz pracowników obiektów noclegowych (hotele, pensjonaty, apartamenty), którzy chcą połączyć doskonały standard obsługi z nowoczesną promocją obiektu. Program dedykowany jest w szczególności:

- **Recepcjonistom i pracownikom front-office**, chcącym rozwinąć kompetencje w profesjonalnej obsłudze, technikach upsellingu oraz budowaniu lojalności gościa.
- **Managerom i osobom odpowiedzialnym za marketing**, dążącym do samodzielnego prowadzenia skutecznych kampanii Meta Ads/Google Ads oraz wykorzystania AI w komunikacji.
- **Właścicielom mniejszych obiektów**, którzy łączą rolę gospodarza z koniecznością samodzielnego pozyskiwania rezerwacji w internecie.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

23

Data zakończenia rekrutacji

08-10-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

40

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do kompleksowego zarządzania wizerunkiem i sprzedażą w obiekcie noclegowym. Program łączy kompetencje miękkie recepcjonisty (standardy obsługi, upselling, obsługa reklamacji) z zaawansowaną wiedzą marketingową (social media, video marketing, kampanie Ads, AI). Uczestnik nauczy się budować lojalność gości poprzez profesjonalny serwis oraz skutecznie pozyskiwać nowe rezerwacje, wykorzystując nowoczesne narzędzia cyfrowe i psychologię sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wdraża standardy profesjonalnej obsługi gościa i techniki upsellingu w recepcji.	wymienia etapy gościnnego check-in i check-out	Test teoretyczny
	charakteryzuje techniki sprzedaży sugerowanej (upselling i cross-selling) w hotelarstwie	Test teoretyczny
	opisuje algorytm profesjonalnego przyjmowania reklamacji i radzenia sobie z trudnym gościem	Test teoretyczny
	definiuje personę klienta oraz dobiera odpowiednie kanały dotarcia (FB, IG, TikTok)	Test teoretyczny
Buduje tożsamość marki obiektu i zarządza komunikacją w social mediach.	określa zasady tworzenia spójnego Key Visual i tożsamości marki	Test teoretyczny
	wyjaśnia znaczenie marketingu sensorycznego i szeptanego w budowaniu wizerunku hotelu	Test teoretyczny
Projektuje i konfiguruje kampanie reklamowe oraz lejki sprzedażowe.	opisuje strukturę i funkcje systemów reklamowych Meta Ads oraz Google Ads	Test teoretyczny
	definiuje pojęcie lejka sprzedażowego i wskazuje jego etapy w branży noclegowej	Test teoretyczny
	wymienia najczęstsze błędy w kampaniach reklamowych i sposoby ich unikania	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje nowoczesne technologie (AI) oraz techniki video w promocji lokalu.	charakteryzuje możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) w tworzeniu treści marketingowych	Test teoretyczny
	opisuje proces tworzenia angażujących treści video (Rolek/TikTok) z wykorzystaniem narzędzi typu CapCut	Test teoretyczny
	wymienia zasady cyberbezpieczeństwa w mediach społecznościowych	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

KOMPLEKSOWY MENEDŻER GOŚCINNOŚCI: STANDARDY OBSŁUGI RECEPCYJNEJ ORAZ ZAAWANSOWANY MARKETING (Pakiet: Profesjonalny Recepcjonista + Skuteczny Marketing + Marketing 2.0)

WARUNKI ORGANIZACYJNE: szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w sali szkoleniowej wyposażonej w miejsca siedzące (krzesło i stolik) dla każdego uczestnika. Każdy uczestnik otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych w formie drukowanej. Maksymalna liczba uczestników: 23 osoby. Zajęcia odbywają się w jednej grupie, bez podziału na podgrupy.

TRYB REALIZACJI I CZAS TRWANIA: szkolenia prowadzone jest w trybie godzin zegarowych (60 minut). Łączny czas trwania: **40 godzin** (5 dni po 8 godzin). Podział godzin: **40 godzin teoretycznych** (szkolenie ma formę wykładów z elementami dyskusji, analizy przypadków i ćwiczeń koncepcyjnych). Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

BLOK 1 - 15-16 PAŹDZIERNIKA 2026 - SZKOLENIE SKUTECZNY MARKETING TWOJEGO LOKALU

DZIEŃ I / 15.10.2026 / 09:00 - 17:00 / 8h

- Marketing czy PR – co sprzedaje Twój lokal?
- Rola Public Relations – dlaczego sam marketing nie wystarczy
- Tworzenie persony i określenie odpowiedniego targetu konsumenta
- Nie pokazuj pustych krzesel – budowanie wizerunku w praktyce
- Zespół jako ważne ogniwo marketingowe
- Komunikacja – kto, kiedy i jak odbiera telefon, odpisuje na wiadomości Gości?
- WhatsApp i Autoresponder jako pomocne aplikacje do komunikacji
- Tożsamość marki – czym wyróżniasz się na tle konkurencji
- Key visual i jego zastosowanie w praktyce
- Komentarze i opinie – jak odpowiedzieć na negatywny komentarz i jak zdobyć pozytywny
- Kampania reklamowa i jej składowe
- Tworzenie kampanii reklamowych z wykorzystaniem call to action
- Najczęstsze błędy kampanii reklamowych
- Statystyka sprzedaży w restauracji i jej przełożenie na plan marketingowy
- Warsztaty z tworzenia planu marketingowego opartego na sezonowości i kalendarzu
- Drukowanie Twoich materiałów reklamowych w praktyce
- Marketing sensoryczny w Twojej restauracji – wpływaj na zachowania Gości!
- Tradycyjne metody reklamy – rodzaje, zastosowanie, efektywność
- Marketing szeptany – siła poleceń, ocen i referencji

DZIEŃ II / 16.10.2026 / 09:00 - 17:00 / 8h

- Media społecznościowe od podstaw: Facebook, Instagram
- Gdzie, kiedy i ile publikować ?
- Budowanie strategii obecności w mediach społecznościowych
- Składowe Twoich profili – uzupełnianie krok po kroku
- Niezbędne aplikacje do prowadzenia Twoich sociali
- Aplikacje do obróbki zdjęć, tworzenia filmików reklamowych
- Darmowe narzędzie do tworzenia grafik – Canva i jej zastosowanie
- Skuteczne hasztagi na social mediach – jak je dobrać?
- Poszukiwanie contentu Twojego lokalu i inspiracji do treści
- Zyskaj dostęp do muzyki na Instagramie
- Zmieniaj kolor tła udostępnianych relacji i dbaj o spójność profilu
- Warsztaty z tworzenia rolek krok po kroku – polubisz szybkie i rolki z szablonów!
- Facebook Ads – tworzenie kampanii reklamowych od podstaw
- Google Ads – podstawowe możliwości, zastosowanie, narzędzia
- Checklista – audyt marketingowy Twojego lokalu
- Wewnętrzny test teoretyczny

PRZERWA NA WDROŻENIE (BEZ ZAJĘĆ)

BLOK 2 - 23 PAŹDZIERNIKA 2026 - SZKOLENIE PROFESJONALNY RECEPCJONISTA

DZIEŃ III / 23.10.2026 / 09:00 - 17:00 / 8h

- Rola recepcjonisty jako gospodarza
- Personalizacja obsługi – dostosowanie podejścia do indywidualnych potrzeb gościa
- Kluczowe cechy recepcjonisty – empatia, cierpliwość, aktywne słuchanie
- Profesjonalny wizerunek – znaczenie ubioru, mowy ciała i postawy
- Pierwsze wrażenie – techniki budowania relacji w pierwszych sekundach
- Savoir-vivre w hotelarstwie – takt, elastyczność, wrażliwość kulturowa
- Recepcjonista jako ambasador marki – budowanie wizerunku w codziennym kontakcie
- Pewność siebie i asertywność – komunikacja z szacunkiem i spokojem
- Budowanie relacji – lojalność gościa dzięki zrozumieniu i zaangażowaniu
- Język wartości – sugestywna komunikacja zwiększająca sprzedaż i komfort gościa
- Upselling i cross-selling – techniki sprzedaży z korzyścią dla gościa i hotelu
- Indywidualne podejście – rozpoznawanie potrzeb i dbałość o detale
- Gościnnie check-in i check-out – rutyna zamieniona w doświadczenie
- Efektywna komunikacja w zespole – wspólna odpowiedzialność za jakość obsługi
- Współpraca i zaufanie w zespole – ćwiczenia i praktyczne narzędzia
- Dyskrecja i odpowiedzialność – zachowanie granic i ochrona prywatności gościa
- Trudny gość – techniki radzenia sobie z emocjami i napięciem
- Rozmowa w sytuacjach kryzysowych – empatia, opanowanie, konstruktywne rozwiązania

- Obsługa reklamacji – profesjonalne podejście, przejęcie odpowiedzialności
- Standardy i praktyka – przygotowanie do realnych scenariuszy reklamacyjnych

BLOK 3 - 3-4 GRUDNIA 2026 - SZKOLENIE MARKETING 2.0

DZIEŃ IV / 03.12.2026 / 09:00 - 17:00 / 8h

- Marketingowe drzewo, na ilu gałęziach siedzisz?
- Strategie sprzedaży – jak tworzyć skuteczne plany sprzedażowe i marketingowe
- Cele marketingowe krótko i długoterminowe cele
- Segmentacja rynku – sztuka tworzenia grup docelowych w oparciu o cele
- Lejki sprzedażowe – jak projektować i rozumieć lejki, które przekształcają zainteresowanie w zakup
- Analiza lejków – ulepszanie lejków na podstawie danych
- Lejki w kampaniach reklamowych – połączenie lejków z kampaniami
- Kampanie na Facebooku i Instagramie – tworzenie reklam na żywo
- Targetowanie reklam – efektywne dotarcie do właściwej grupy
- Kampania na You Tube – shortsy jako nowy format do promocji w Google Ads
- Monitoring mediów
- Warsztaty z tworzenia kampanii reklamowej od A do Z – kompleksowe podejście do kreowania kampanii: od zdjęć, przez obróbkę, treść, grafikę w Canvie, aż po publikację i harmonogramowanie
- Integracja strategii online i offline – jak efektywnie łączyć działania marketingowe w Internecie z tradycyjnymi metodami reklamy, aby zwiększyć zasięg i skuteczność działań promocyjnych

DZIEŃ V / 04.12.2026 / 09:00 - 17:00 / 8h

- Rebranding – Case Study lokalu z Gdańska – analiza przypadku zmiany wizerunku marki
- TikTok – algorytmy i tworzenie treści – warsztaty z wykorzystaniem Cap Cut do kreacji video
- Influencer Marketing – jak zacząć?
- Współpraca z Influencerem oraz przykładowa umowa
- Neuromarketing – wykorzystanie psychologii w sprzedaży
- Techniki wpływu – jak wpływać na decyzje klientów
- Programy lojalnościowe – programy dla stałych klientów
- Narzędzia zarządzania organizacją pracy w marketingu – aplikacje wspierające projekty
- Grafika w Canvie – tworzenie
- Warsztat gastronomicznych rolek w CapCut – magiczne znikanie
- Wykorzystanie AI w marketingu – stosowanie sztucznej inteligencji do tworzenia treści i zdjęć
- Cyberbezpieczeństwo mediów społecznościowych – jak nie stracić konta.
- Trendy w marketingu i jego przyszłość
- Wewnętrzny test teoretyczny

WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ:

- Metoda walidacji: test teoretyczny przeprowadzony po ukończeniu szkolenia.
- Forma: test pisemny zawierający pytania zamknięte i otwarte, obejmujące wszystkie efekty uczenia się określone w karcie usługi.
- Organizacja: test odbywa się w sali szkoleniowej, w której przeprowadzone było szkolenia; czas trwania 30 minut; praca samodzielna, bez pomocy materiałów.

Z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. losowych) harmonogram szkolenia może zostać nieznacznie zmieniony. Wszystkie informacje dostępne w jednostce szkolącej zostaną przekazane Operatorowi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania z zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 729,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 470,73 PLN
Koszt osobogodziny brutto	168,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	136,77 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Marta Grabianowska

MBA, magister Zarządzania Marketingowego, przedsiębiorczyni.

Ekspertka w dziedzinie PR i marketingu z 14-letnim doświadczeniem w pracy dla dużych korporacji i centrów handlowych w Polsce. Od 6 lat związana z Akademią Gastronomii, gdzie jako szkoleniowiec przekazuje swoją wiedzę managerom i właścicielom biznesów gastronomicznych, ucząc skutecznych strategii marketingowych – od promocji lokali po budowanie silnej obecności w mediach społecznościowych.

Praktyk z krwi i kości – współwłaścicielka marki Klub na Fali, sieci beach barów i klubów nocnych (Poznań, Boszkowo, Sława), w których łączy funkcje zarządcze z rolą Dyrektora Kreatywnego, kierując czteroosobowym zespołem marketingowym. Odpowiada za tworzenie i realizację strategii komunikacji opartych na real-time marketingu, współpracy z twórcami UGC, influencer marketingu i storytellingu. Na swoim koncie ma kampanie z lokalnymi mediami i portalami kulinarnymi oraz organizację licznych wydarzeń – od otwarć lokali po kompleksową oprawę promocyjną eventów sezonowych.

Osoba prowadząca posiada doświadczenie zawodowe zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat w obszarze marketingu gastronomicznego, w tym w planowaniu i realizowaniu działań marketingowych, prowadzeniu mediów społecznościowych, projektowaniu kampanii reklamowych oraz budowaniu wizerunku marki lokalu gastronomicznego.



2 z 2

Alicja Czaplńska-Plata

Specjalizacja:

Hotelarstwo

Prowadzi szkolenia: Profesjonalny Recepcjonista, Revenue Management

Osoba prowadząca zajęcia spełnia warunek: doświadczenie zawodowe i kwalifikacje w zakresie powierzonych zadań zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie drukowanej opracowanych przez ekspertów i trenerów Akademii Gastronomii. Materiały zawierają treści wykładowe, ćwiczenia, wzory kampanii marketingowych, szablony do pracy własnej oraz informacje dotyczące narzędzi online (Canva, Meta, Ads). Materiały są dostosowane do realiów branży gastronomicznej i umożliwiają samodzielne wdrażanie zdobytej wiedzy po zakończeniu szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie jest otwarte - mogą zapisać się wszyscy uczestnicy.

Szkolenie rozpocznie się po zgłoszeniu się minimum 8 osób, maksymalna liczba uczestników to 23 osoby. Obowiązuje kolejność zgłoszeń.

Informacje dodatkowe

Cena usługi podana jest w wartości netto. Do ceny doliczany jest podatek VAT 23%.

W przypadku finansowania usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych, usługa korzysta ze zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. b ustawy o VAT.

Adres

ul. Władysława Broniewskiego 10

81-841 Sopot

woj. pomorskie

Szkolenie odbędzie się w siedzibie Akademii Gastronomii przy ul. Władysława Broniewskiego 10 w Sopocie. Sala szkoleniowa zlokalizowana jest na parterze budynku, przystosowana do komfortowej pracy szkoleniowej. Na miejscu dostępne są materiały szkoleniowe, kawa, herbata, lunch, słodkie i sone przekąski. W pobliżu znajdują się miejsca parkingowe oraz dogodny dojazd komunikacją miejską.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Niezbędny sprzęt (rzutnik, ekran, flipchart), toalety, dostęp do kuchni, szatnia na ubrania.

Kontakt



Akademia Gastronomii

E-mail biuro@agastromii.pl

Telefon (+48) 571 515 558