



Szkolenie Kelnerskie

Numer usługi 2026/05/08/148235/3547509

1 123,00 PLN brutto

1 123,00 PLN netto

140,38 PLN brutto/h

140,38 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Karolina Kolańska-
Sułkowska Twoje
Gastro

★★★★★ 4,7 / 5

48 ocen

📍 Wrocław

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 17.11.2026 do 17.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do pracowników obsługi kelnerskiej, pracowników sali restauracyjnej, barmanów oraz osób rozpoczynających pracę w gastronomii, a także do osób planujących podjęcie zatrudnienia na stanowisku kelnera. Program dedykowany jest również właścicielom lokali gastronomicznych, managerom oraz osobom nadzorującym pracę obsługi, które chcą podnieść standardy obsługi gościa, zwiększyć skuteczność sprzedaży kelnerskiej oraz usprawnić komunikację z gośćmi i zespołem.</p> <p>Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".</p>
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	16-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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 podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym, skutecznej komunikacji oraz sprzedaży kelnerskiej, poprzez rozwój umiejętności organizacji pracy, stosowania standardów obsługi, rozpoznawania potrzeb gości, radzenia sobie z sytuacjami trudnymi oraz budowania wartości rachunku w sposób etyczny i zgodny z charakterem lokalu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna i rozumie zasady profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym, w tym standardy serwisu, etykę zawodową kelnera oraz zasady komunikacji z gościem.	poprawnie opisuje różnicę między klientem a gościem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wymienia zasady gościnności i savoir-vivre kelnera	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje podstawowe rodzaje serwisów kelnerskich	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zna zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi samodzielnie obsłużyć gościa zgodnie ze standardami lokalu oraz zastosować techniki sprzedaży kelnerskiej adekwatnie do rodzaju restauracji.	poprawnie prezentuje kartę menu i doradza gościowi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje techniki cross-sellingu i up-sellingu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	buduje rachunek zgodnie z zasadami sprzedaży sugerowanej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zadaje pytania pozwalające rozpoznać potrzeby gościa	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi rozpoznać typ gościa oraz właściwie reagować w sytuacjach trudnych, w tym przy zgłaszaniu reklamacji.	identyfikuje typy gości i ich potrzeby	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera odpowiedni sposób komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje zasadę 5P przy rozpatrywaniu reklamacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	zachowuje profesjonalną postawę w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

I Dzień

Rola kelnera i standardy pracy

- Decyzyjność i hierarchia w restauracji
- Klient czy gość?
- Czym jest gościnność
- Kelner jako wizytówka restauracji
- Etyka zawodowa kelnera – savoir-vivre
- Wyposażenie profesjonalnego kelnera
- Nastawienie obsługi do pracy i gości
- Organizacja pracy kelnera i wypracowanie nawyków
- Zasady obsługi kelnerskiej

Profesjonalny serwis i organizacja obsługi

- Znajomość karty menu – istota i znaczenie
- Rodzaje serwisów kelnerskich: rosyjski, angielski, niemiecki, francuski
- Czynności wykonywane z prawej i lewej strony
- Rezerwacja stołów: telefoniczna, mailowa, bezpośrednia

Psychologia obsługi i komunikacja

- Techniki wywierania wpływu w gastronomii
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Psychologia obsługi kelnerskiej
- Typologia i analiza gości
- Obawy gości w restauracji
- Trudny gość – zasady postępowania

Sprzedaż kelnerska i obsługa sytuacji trudnych

- Sprzedaż kelnerska w zależności od profilu lokalu
- Techniki sprzedażowe: doradzanie, cross-selling, up-selling
- Budowanie rachunku – ćwiczenia praktyczne

- Sztuka zadawania pytań sprzedażowych
- Rozwiązywanie reklamacji – zasada 5P
- Scenki sprzedażowe – ćwiczenia praktyczne

Walidacja - test teoretyczny z automatycznie generowanym wynikiem

Przerwy wliczone w czas trwania usługi

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Rola kelnera i standardy pracy	Zajęcia	ANNA HRYSZKIEWICZ	17-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 8 -	Przerwa	-	17-11-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 8 Profesjonalny serwis i organizacja obsługi	Zajęcia	ANNA HRYSZKIEWICZ	17-11-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 8 -	Przerwa	-	17-11-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 8 Psychologia obsługi i komunikacja	Zajęcia	ANNA HRYSZKIEWICZ	17-11-2026	13:30	15:15	01:45
6 z 8 -	Przerwa	-	17-11-2026	15:15	15:30	00:15
7 z 8 Sprzedaż kelnerska i obsługa sytuacji trudnych	Zajęcia	ANNA HRYSZKIEWICZ	17-11-2026	15:30	16:50	01:20
8 z 8 -	Walidacja	ANNA HRYSZKIEWICZ	17-11-2026	16:50	17:00	00:10

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:50
w tym suma godzin walidacji	00:10
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Cennik

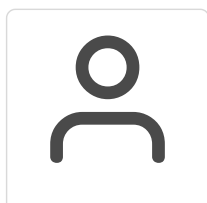
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 123,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 123,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,38 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

ANNA HRYSZKIEWICZ

Od ponad dwudziestu lat rozwijam swoje doświadczenie zawodowe w branży gastronomicznej, pracując zarówno w Polsce, jak i w Wielkiej Brytanii, w różnych typach lokali gastronomicznych oraz środowiskach operacyjnych. Przez ostatnie 5 lat aktywnie prowadzę szkolenia dla kelnerów,

managerów sali, właścicieli restauracji oraz pracowników odpowiedzialnych za profesjonalną obsługę gościa i sprzedaż w gastronomii. Specjalizuję się w standardach obsługi gościa, komunikacji interpersonalnej, technikach sprzedaży kelnerskiej oraz organizacji pracy zespołu obsługi. Posiadam doświadczenie w zakresie budowania standardów obsługi, zwiększania jakości serwisu, rozwijania kompetencji sprzedażowych personelu oraz wdrażania rozwiązań poprawiających doświadczenia gości restauracyjnych. W pracy szkoleniowej wykorzystuję praktyczne rozwiązania oparte na rzeczywistych sytuacjach występujących podczas codziennej pracy na sali restauracyjnej. Prowadzę szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi kelnerskiej, psychologii sprzedaży, komunikacji z gościem, rozwiązywania sytuacji trudnych oraz budowania pozytywnego wizerunku restauracji poprzez wysoki standard obsługi. Moje doświadczenie zawodowe jest bezpośrednio związane z tematyką prowadzonych usług rozwojowych. Szkolenia prowadzę w oparciu o praktykę branżową, ćwiczenia sytuacyjne oraz realne wyzwania występujące w gastronomii. Głównym celem moich szkoleń jest rozwój kompetencji obsługi kelnerskiej, zwiększenie jakości serwisu oraz poprawa skuteczności

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały w wersji papierowej i elektronicznej
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Narzędzia do sporządzania notatek: notes i długopis

Warunki uczestnictwa

Chęć rozwoju

Informacje dodatkowe

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".

Adres

ul. Powstańców Śląskich 7

53-332 Wrocław

woj. dolnośląskie

Novotel Wrocław Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Numer sali oznaczony będzie przy recepcji

Kontakt



KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA

E-mail kontakt@twojegastro.com

Telefon (+48) 690 632 853