



SZKOLENIE KELNERSKIE – OBSŁUGA GOŚCIA I TECHNIKI SPRZEDAŻY

Numer usługi 2026/06/11/207768/3619821

2 160,00 PLN brutto
2 160,00 PLN netto
90,00 PLN brutto/h
90,00 PLN netto/h
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

ELITEGASTRO
SMAK BIZNESU
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

28 ocen

- 📍 Stary Sącz
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 24:00 h
- 📅 24.06.2026 do 26.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do kelnerów, pracowników restauracji, kawiarni, hoteli oraz innych obiektów gastronomicznych, którzy chcą podnieść swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi gościa oraz technik sprzedaży. Program adresowany jest zarówno do osób rozpoczynających pracę w gastronomii, jak i do pracowników posiadających doświadczenie zawodowe, którzy chcą rozwijać umiejętności sprzedażowe i zwiększać efektywność obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	23-06-2026
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 nabycie przez uczestnika wiedzy i umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi gościa oraz stosowania technik sprzedaży w gastronomii. Uczestnik nauczy się prezentować ofertę lokalu, rozpoznawać potrzeby

klienta, budować relacje z gościem oraz wykorzystywać techniki upsellingu i cross-sellingu. Po ukończeniu szkolenia będzie potrafił zwiększać wartość sprzedaży oraz podnosić jakość obsługi w lokalu gastronomicznym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady profesjonalnej obsługi gościa w gastronomii.	Omawia etapy obsługi gościa oraz standardy obsługi klienta.	Wywiad swobodny
Wykorzystuje wiedzę o produktach i menu w procesie sprzedaży.	Prezentuje ofertę oraz rekomenduje produkty zgodnie z potrzebami gościa.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki sprzedaży w gastronomii.	Wykorzystuje techniki upsellingu i cross-sellingu podczas obsługi klienta.	Wywiad swobodny
Komunikuje się z gościem w sposób profesjonalny.	Buduje relację z klientem, stosuje komunikację werbalną i niewerbalną.	Wywiad swobodny
Rekomenduje napoje i dodatki zwiększające wartość sprzedaży.	Dobiera i proponuje napoje oraz dodatki do zamówienia.	Wywiad swobodny

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

Moduł 1. Rola kelnera jako sprzedawcy

Zakres:

- Kim jest współczesny kelner?
- Wpływ obsługi na wyniki restauracji.
- Jak budować zaufanie gościa.
- Odpowiedzialność za sprzedaż i doświadczenie klienta.
- Najczęstsze błędy sprzedażowe.

Moduł 2. Standard obsługi gościa

Zakres:

- Powitanie gościa.
- Pierwsze 60 sekund przy stoliku.
- Prezentacja menu.
- Budowanie relacji.
- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Pożegnanie i zaproszenie do ponownej wizyty.

Moduł 3. Produkt jako narzędzie sprzedaży

Zakres:

- Znajomość menu.
- Składniki i alergeny.
- Metody przygotowania potraw.
- Produkty wysokomarżowe.
- Najbardziej rentowne pozycje.

Moduł 4. Psychologia sprzedaży w gastronomii

Zakres:

- Jak podejmują decyzje goście.
- Sprzedaż przez rekomendację.
- Wpływ języka na wybór klienta.
- Emocje w sprzedaży.
- Budowanie wartości zamiast sprzedaży ceną.

Moduł 5. Techniki zwiększania rachunku (Upselling)

Zakres:

- Upselling.
- Cross-selling.
- Sprzedaż dodatków.
- Sprzedaż napojów.
- Sprzedaż deserów.

Moduł 6. Sprzedaż alkoholi i napojów

Zakres:

- Jak rekomendować wino.
- Food pairing.
- Sprzedaż koktajli.
- Sprzedaż napojów premium.
- Sprzedaż drugiego napoju.

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w minimum 80% godzin dydaktycznych oraz realizacja zadań warsztatowych.

Zajęcia odbywają się w godzinach szkoleniowych 1godz = 60 minut

Przerwy wliczają się w czas trwania szkolenia.

Walidacja efektów uczenia się będzie realizowana w formie testu teoretycznego który uczestnicy wypełniają zdalnie, przygotowanego przez osobę prowadzącą usługę rozwojową. Test składa się z pytań zamkniętych wraz z kluczem odpowiedzi, dlatego nie wymaga od osoby oceniającej specjalistycznych kwalifikacji

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 22

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Rola kelnera jako sprzedawcy	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	24-06-2026	08:30	10:00	01:30
2 z 22 -	Przerwa	-	24-06-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 22 Wpływ obsługi na wyniki restauracji. Budowanie zaufania gościa	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	24-06-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 22 -	Przerwa	-	24-06-2026	11:45	12:30	00:45
5 z 22 Odpowiedzialność za sprzedaż i doświadczenie klienta	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	24-06-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 22 -	Przerwa	-	24-06-2026	14:00	14:15	00:15
7 z 22 Standard obsługi gościa – powitanie, prezentacja menu, budowanie relacji	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	24-06-2026	14:15	16:30	02:15
8 z 22 Komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze gościa	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	25-06-2026	08:30	10:00	01:30
9 z 22 -	Przerwa	-	25-06-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 22 Produkt jako narzędzie sprzedaży – znajomość menu, składniki i alergen	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	25-06-2026	10:15	11:45	01:30
11 z 22 -	Przerwa	-	25-06-2026	11:45	12:30	00:45
12 z 22 Produkty wysokomarżowe i najbardziej rentowne pozycje	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	25-06-2026	12:30	14:00	01:30
13 z 22 -	Przerwa	-	25-06-2026	14:00	14:15	00:15
14 z 22 Psychologia sprzedaży w gastronomii	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	25-06-2026	14:15	16:30	02:15
15 z 22 Sprzedaż przez rekomendację . Emocje w sprzedaży	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	26-06-2026	08:30	10:00	01:30
16 z 22 -	Przerwa	-	26-06-2026	10:00	10:15	00:15
17 z 22 Techniki zwiększania rachunku – upselling i cross-selling	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	26-06-2026	10:15	11:45	01:30
18 z 22 -	Przerwa	-	26-06-2026	11:45	12:30	00:45
19 z 22 Sprzedaż dodatków, deserów oraz napojów	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	26-06-2026	12:30	14:00	01:30
20 z 22 -	Przerwa	-	26-06-2026	14:00	14:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
21 z 22 Sprzedaż alkoholi i napojów premium. Food pairing	Zajęcia	KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA	26-06-2026	14:15	16:00	01:45
22 z 22 -	Walidacja	-	26-06-2026	16:00	16:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:45
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	03:45
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	27:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 160,00 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	2 160,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

KLAUDIA WAŃCZYK-URBAŃSKA

Ukończyła studia magisterskie z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, co przekłada się na wyjątkowe wycucie w budowaniu zespołów i motywowaniu pracowników.

Jej mocną stroną jest marketing i organizacja eventów – to ona stoi za wieloma skutecznymi kampaniami promującymi lokale i wydarzenia gastronomiczne.

9 lat doświadczenia w branży gastronomicznej – od pierwszej linii obsługi gościa po pełne zarządzanie zespołami i projektami.

Swoją karierę rozpoczęła jako kelnerka i barmanka, dzięki czemu doskonale rozumie codzienne wyzwania personelu oraz potrzeby klientów. Dziś, jako doświadczony menadżer, z powodzeniem łączy wiedzę operacyjną z kompetencjami strategicznymi.

Pracowała w hotelach, restauracjach, domach weselnych i firmach cateringowych, gdzie odpowiadała za jakość obsługi, szkolenia personelu oraz efektywne planowanie pracy zespołów. Zarządzanie gastronomią zna z każdej perspektywy – od sali i baru, przez zaplecze, po działania marketingowe i sprzedażowe.

Na swoim koncie ma udział w otwarciu pięciu restauracji i jednego hotelu, gdzie odpowiadała zarówno za przygotowanie struktur organizacyjnych, jak i za wdrożenie standardów obsługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w formie skryptu lub prezentacji zawierające zagadnienia omawiane podczas zajęć. W trakcie części praktycznej uczestnicy będą korzystać z materiałów dydaktycznych przygotowanych przez prowadzącego, w tym przykładowych kart menu, scenariuszy obsługi gościa oraz materiałów do ćwiczeń praktycznych. Materiały zostaną udostępnione w formie papierowej lub elektronicznej.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z VAT ze zgodnie z podstawą prawną: Stosownie do treści § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień zwolnione od podatku od towarów i usług są usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych, oraz świadczenie usług i dostawa towarów ściśle z tymi usługami związane.

Podpisano umowę z WUP w Krakowie w ramach projektu Małopolski pociąg do kariery

Adres

ul. Piłsudskiego 108
33-340 Stary Sącz
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MARIUSZ LEBDA

E-mail mar-leb@wp.pl

Telefon (+48) 795 781 898