



Centrum
Biznesowych
Inspiracji Patrycja
Korpacka-Błaszczuk

★★★★★ 5,0 / 5

285 ocen

Nowoczesna obsługa klienta i techniki sprzedaży w branży gastronomicznej i hotelarskiej.

Numer usługi 2026/07/13/33629/3685349

📍 Lublin
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 15:00 h
📅 30.07.2026 do 31.07.2026

3 200,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
213,33 PLN brutto/h
213,33 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Dla kogo jest to szkolenie:

- **Zespoły kelnerskie i barmańskie** – którzy chcą przestać być tylko „przyjmowaczami zamówień”, a chcą realnie zwiększyć swoje napiwki i satysfakcję z pracy.
- **Managerowie i kierownicy sal** – odpowiedzialni za realizację targetów sprzedażowych lokalu, standardy obsługi oraz motywację zespołu na zmianie.
- **Właściciele restauracji, kawiarni i obiektów gastro-eventowych** – którzy dążą do podniesienia rentowności biznesu, zwiększenia wartości średniego rachunku (APC) i zbudowania powtarzalnego standardu *Customer Experience*

oraz dla każdego, kto ma bezpośredni kontakt z gościem restauracji i chce zamienić gościnność w wymierny zysk.

Minimalna liczba uczestników

9

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

29-07-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Zwiększenie rentowności lokalu poprzez transformację personelu z „podawaczy dań” w profesjonalnych Doradców Smaku. Uczestnicy zdobędą kompetencje z zakresu psychologii gościa, zaawansowanego up-sellingu oraz technik komunikacji sensorycznej, co bezpośrednio przełoży się na wzrost średniego rachunku (APC), wyższe napiwki oraz budowanie lojalności klientów w warunkach pracy pod presją czasu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Po szkoleniu uczestnik: Zwiększy średnią wartość rachunku (APC) dzięki naturalnemu stosowaniu technik up-sellingu i cross-sellingu przy stoliku. Zdiagnozuje ukryte potrzeby gościa za pomocą lejka pytań, dopasowując idealne rekomendacje dań i win. Zastosuje język korzyści sensorycznych w codziennej prezentacji menu, budując apetyt i potrzebę zamówienia wyższych pozycji z karty. Rozpozna niewerbalne sygnały zakupowe oraz momenty zwrotne w rozmowie, sprawnie domykając sprzedaż deserów, kaw czy digestifów. Opanuje metody radzenia sobie z obiekcjami i trudnym gościem, skutecznie wygaszając sytuacje stresowe i reklamacje. Utrzyma wysoką automotywację i odporność psychiczną w warunkach intensywnej pracy pod presją czasu.	Walidacja efektów uczenia się odbywa się dwutorowo (teoria + praktyka): Obserwacja w warunkach symulowanych (Scenki i Role-play): Przebieg: Praktyczny egzamin stanowiskowy (trener/asesor wciela się w rolę wymagającego gościa restauracji). Uczestnik musi przeprowadzić pełen proces: od przywitania, przez badanie potrzeb i prezentację sensoryczną karty z zastosowaniem up-sellingu, aż po domknięcie sprzedaży i reakcję na ewentualną obiekcję. Test wiedzy - Krótki test elektroniczny wyboru. Kryterium zaliczenia testu to minimum 80% poprawnych odpowiedzi.	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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. „PEŁNA SALA, WYSOKI RACHUNEK” – GOŚCINNOŚĆ, KTÓRA SPRZEDAJE.

- **Kelner/Manager jako Ambasador Marki:** Sprzedawanie przez relację i gościnność (Hospitality Selling), a nie agresywne „wciskanie”.
- **Psychologia Gościa XXI wieku:** Czego naprawdę oczekuje współczesny klient restauracji (doświadczenie, autentyczność, „efekt instagramowy”).
- **Obsługa klienta a pozycja na lokalnym rynku:** Jak rewelacyjny serwis buduje lojalność i zamienia jednorazowego gościa w stałego promotora marki.
- **Matematyka restauracyjna a konsekwencja działań:** Jak codzienne, drobne nawyki zespołu przekładają się na miesięczny obrót lokalu.
- **„Gość nasz pan, ale...”:** Budowanie autorytetu doradcy smaku przy jednoczesnym przewyższaniu oczekiwań klienta.
- **Statystyka w gastro:** Świadomość liczby obsłużonych stolików, średniego rachunku (APC) oraz wskaźnika powracalności gości.

2. GASTRO-MINDSET: AUTOMOTYWACJA I ENERGIA W PRACY POD PRESJĄ CZASU.

- **Zmiany zaczynamy od... siebie:** Proaktywność na sali i za barem – jak nie czekać na ruch, tylko go kreować.
- **Przełamywanie barier mentalnych:** Zmiana przekonań handlowych (np. *„Dla ludzi jest za drogo”, „Polacy nie dają napiwków”*) jako klucz do zwiększenia sprzedaży droższych pozycji z karty.
- **„Mistrzowie narzekania” na zapleczu kontra standardy obsługi:** Jak zostawić prywatne emocje poza salą restauracyjną.
- **Przepis na sukces w gastro:** Zarządzanie własną energią w trakcie długiej i intensywnej zmiany.
- **Rola empatii i inteligencji emocjonalnej:** Odczytywanie nastroju gościa w 3 sekundy i dopasowywanie stylu obsługi (rodzina z dziećmi vs. spotkanie biznesowe).
- **Zarządzanie optymizmem:** Jak radzić sobie z trudnym/roszczeniowym gościem i nie stracić zapału do końca dnia.
- **„Nie zaplanujesz rezerwacji, zaplanujesz stratę”:** Organizacja pracy na sekcjach, przygotowanie stanowiska (*mise en place*) i ich wpływ na płynność sprzedaży.

3. SPECJALISTA OD GASTRO-DIAGNOZY: BADANIE PREFERENCJI I PROWADZENIE GOŚCIA PRZEZ MENU.

- **Sztuka dyskretnej wywiadu:** Jak za pomocą celowych pytań zbadać apetyt, ograniczenia dietetyczne (alergie, wege) i okazję spotkania.
- **Kierowanie rozmową za pomocą pytań:** Zamiast: *„Co podać?”* – pytania otwarte i sugerujące, które budują potrzebę zamówienia przystawki lub deseru.
- **Psychologiczne korzyści pytań:** Gość czuje się zaopiekowany (indywidualne podejście), a obsługa zyskuje pełną kontrolę nad tempem serwisu i wielkością zamówienia.
- **Technika selekcji:** Jak naprowadzić gościa na pozycje w karcie o najwyższej marży (tzw. gwiazdy menu).
- **Pytania ratunkowe:** Jak za pomocą pytań rozładować napięcie przy reklamacji jedzenia lub opóźnieniu z kuchni.

4. APETYCZNA GRA SŁÓW: UP-SELLING, CROSS-SELLING I STORYTELLING PRZY STOLIKU.

- **Język korzyści sensorycznych:** Zamiana suchego opisu dań na język smaku, zapachu i struktury (Malowanie Obrazem – np. zamiast *„stek z frytkami”* -> *„soczysty, sezonowany antrykot podawany z chrupiącymi, rzemieślniczymi frytkami”*).
- **Eliminacja słów osłabiających sprzedaż:** Wycięcie zwrotów typu: *„Coś jeszcze?”, „Tylko tyle?”, „Nie wiem, nie jadłem”*.
- **Techniki Up-sellingu i Cross-sellingu w gastro:** Jak naturalnie proponować droższą alternatywę (premium alkohol) oraz produkty komplementarne (wino do steka, woda do kawy).

- **Metoda FABC (Cecha-Zaleta-Korzyść-Sprawdzenie) w serwowaniu win i dań:** Przełożenie technologii produkcji (np. szczep wina, sposób pieczenia) na czystą przyjemność gościa.
- **Storytelling na talerzu:** Jak opowieść o pochodzeniu składników (lokalny ser, wołowina z zaprzyjaźnionej hodowli) lub historii powstania dania podnosi jego wartość w oczach klienta.
- **Argumentacja logiczna (czas podania, wielkość porcji) vs. emocjonalna (eksplozja smaków, wyjątkowość chwili).**

5. MOWA CIAŁA NA SALI: CZYTANIE GOŚCIA I SYGNAŁY ZAKUPOWE.

- **Komunikacja niewerbalna w restauracji:** Jak postawa, dystans interpersonalny (nie naruszanie strefy komfortu przy stoliku) i uśmiech budują wyższe napiwki.
- **Efekt pierwszego kontaktu (powitanie, usadzenie) i ostatniego wrażenia (rachunek, pożegnanie) – kłamra doświadczenia gościa.**
- **Technika odzwierciedlania (Pacing):** Dopasowanie energii i tempa mowy do dynamiki stolika (szybki lunch biznesowy vs. niespieszna, romantyczna kolacja).
- **Sygnały ostrzegawcze u gości:** Jak zauważyć zniecierpliwienie, irytację lub niezadowolenie z dania, zanim gość złoży oficjalną skargę.
- **Niewerbalne sygnały gotowości na więcej:** Kiedy podejść po zamówienie deseru, a kiedy zaproponować kolejny kieliszek wina (czytanie kontaktu wzrokowego, zamknięte menu itp.).

6. „KROPKA NAD I” – SKUTECZNE ZAMYKANIE ROZMOWY I DOMYKANIE SPRZEDAŻY.

- **Zamykanie sprzedaży z klasą:** Jak płynnie przejść od dania głównego do strefy deserów, digestifów i kawy, nie będąc nachalnym.
- **Technika P.K. (Podsumowanie Korzyści/Smaków):** Przypomnienie wyjątkowości zjedzonego posiłku przed podaniem rachunku.
- **Zamknięcie alternatywne (Pozorny wybór):** „*Na deser proponuję nasz flagowy sernik nowojorski czy raczej coś lżejszego, jak domowy sorbet?*”.
- **Technika ograniczonej dostępności:** Sprzedaż dań spoza karty („*Szef kuchni przygotował dziś tylko 10 porcji świeżych muli...*”).
- **Metoda 3Y (Trzy Tak w gastro):** Budowanie pozytywnej sekwencji potwierdzeń w trakcie całego wieczoru, ułatwiającej finalną satysfakcję z rachunku.
- **Inżynieria napiwków i pożegnanie:** Jak zamknąć wizytę gościa, by nie tylko zostawił wysoki napiwek, ale od razu zarezerwował stolik na kolejny weekend.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	30-07-2026	08:30	10:00	01:30
2 z 15 -	Przerwa	-	30-07-2026	10:15	10:30	00:15
3 z 15 2 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	30-07-2026	10:30	12:30	02:00
4 z 15 -	Przerwa	-	30-07-2026	12:30	12:45	00:15
5 z 15 4 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	30-07-2026	12:45	14:15	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 15 -	Przerwa	-	30-07-2026	14:15	14:45	00:30
7 z 15 5 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	30-07-2026	14:45	16:15	01:30
8 z 15 1 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	31-07-2026	08:30	10:00	01:30
9 z 15 -	Przerwa	-	31-07-2026	10:15	10:30	00:15
10 z 15 2 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	31-07-2026	10:30	12:30	02:00
11 z 15 -	Przerwa	-	31-07-2026	12:30	12:45	00:15
12 z 15 4 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	31-07-2026	12:45	14:15	01:30
13 z 15 -	Przerwa	-	31-07-2026	14:15	14:45	00:30
14 z 15 5 moduł	Zajęcia	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	31-07-2026	14:45	15:55	01:10
15 z 15 -	Walidacja	PATRYCJA KORPACKA- BŁASZCZUK	31-07-2026	15:55	16:15	00:20

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	15:00
w tym suma godzin zajęć	12:40
w tym suma godzin walidacji	00:20
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	17:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	213,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	213,33 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	15:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK

Dyrektor merytoryczny Brian Tracy Polska. Doświadczony, certyfikowany trener biznesu z kilkunastoletnim doświadczeniem, dyplomowany coach, psycholog, wykładowca uczelni wyższych oraz praktyk biznesu. Certyfikowany praktyk „Kodu emocji”.

Współtwórczyni książki „Potęga biznesowych inspiracji. Zaprogramuj mózg na nowo”, którą wydała m.in. z Brianem Tracy oraz Michaeliem Tracy.

Współautorka książki Sięgaj dalej dedykowanej dla handlowców, trenerów i coachów, a także autorka licznych publikacji branżowych (np. w magazynach „World Business Class Magazine”, „As Sprzedaży”, „Szef Sprzedaży”, „Tygrysy Biznesu”).

Międzynarodowy, akredytowany trener Brian Tracy International (Master Class Business Trainer).

Występowała na 1 scenie m.in. z takimi osobami jak Brian Tracy, Kevin Hogan, Michael Tracy, Mateusz Grzesiak czy Jacek Walkiewicz.

Autorka innowacyjnych metod i narzędzi menedżerskich oraz sprzedażowych.

Pracuje m.in. z zarządami firm, średnią i wyższą kadrą menedżerską, przedsiębiorcami, specjalistami, handlowcami oraz tysiącami osób zainteresowanymi swoim rozwojem. Twórca projektów i programów rozwojowych, podnoszących wzrost sprzedaży i efektywności pracy

u wielu klientów korporacyjnych.

Jest wykładowcą w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej (SWPS)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Co uczestnicy otrzymają w ramach szkolenia?

Na zajęciach pojawi się pakiet narzędziowy, który sprawi, że wiedza nie zostanie w wirtualnej sali szkoleniowej, ale „pójdzie” z pracownikiem do biura:

1. "Niezbędnik Lidera" (Workbook):

- Podręcznik z teorią dodatkową w pigułce.

2. Indywidualny Profil Komunikacyjny:

- Wnioski z ćwiczeń dotyczących mowy ciała i tonacji głosu – uczestnik dowie się, co powinien skorygować w swojej autoprezentacji.

3. Dostęp do „Banku Rozwiązań Konfliktów - stworzonego na zajęciach”:

- Zbiór opracowanych podczas warsztatu rozwiązań dla realnych problemów (case studies), z którymi borykają się uczestnicy w swojej codziennej pracy.

4. Certyfikat:

- Dokument potwierdzający nabycie praktycznych umiejętności.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem otrzymania certyfikatu jest 80% frekwencja (frekwencja dokumentowana za pomocą list obecności) oraz pozytywne zaliczenie walidacji.

Adres

Lublin 107a

20-338 Lublin

woj. lubelskie

Hotel Lubhotel

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Patrycja Korpacka-Błaszczuk

E-mail info@patrycyjakorpacka.pl

Telefon (+48) 502 517 417

