



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej

Numer usługi 2024/06/29/14311/2202902

📍 Kąty Wrocławskie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.06.2025 do 17.06.2025

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
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	15-06-2025
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- szkolenie" 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
Identyfikuje kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta w gastronomii, które wpływają na sprzedaż.	Wskazuje kluczowe czynniki wpływające na pierwsze wrażenie klienta, takie jak postawa, wygląd i sposób powitania.	Wywiad swobodny
	Określa znaczenie profesjonalnego i uprzejmego podejścia do klienta w budowaniu relacji.	Wywiad swobodny
	Identyfikuje znaczenie znajomości menu i umiejętności rekomendowania dań w celu zwiększenia sprzedaży.	Wywiad swobodny
Demonstruje techniki up-sellingu i cross-sellingu w kontekście rekomendacji dań i napojów.	Prezentuje techniki up-sellingu, oferując klientom droższe lub większe porcje dań oraz napojów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje techniki cross-sellingu, rekomendując dania lub napoje, które komplementują główne zamówienie klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dopasowuje rekomendacje do preferencji klienta, biorąc pod uwagę jego wcześniejsze wybory lub pytania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki budowania relacji z klientami, by zwiększyć ich satysfakcję i lojalność.	Nawiązuje kontakt wzrokowy i używa pozytywnego języka ciała, aby budować zaufanie i komfort u klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Słucha aktywnie potrzeb i oczekiwań klientów, wykazując zainteresowanie ich preferencjami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje się empatią, rozumiejąc sytuacje klientów, zwłaszcza w przypadkach reklamacji lub specjalnych życzeń.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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
Korzysta z technik sprzedaży w celu promowania dodatków i specjalnych ofert.	Dostosowuje prezentację dań i napojów do preferencji klienta, uwzględniając np. preferencje dietetyczne (wegetariańskie, bezglutenowe, niskokaloryczne).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	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 zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

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

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.

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.

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 gości
- 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	16-06-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 18 savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	10:00	11:00	01:00
3 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 18 przygotowanie stanowiska pracy	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 18 prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	12:00	12:45	00:45
6 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	12:45	13:15	00:30
7 z 18 metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	13:15	14:00	00:45
8 z 18 prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń,	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	14:00	15:00	01:00
9 z 18 typologia gościa	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	15:00	16:00	01:00
10 z 18 techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera	Paweł Iskrzycki	16-06-2025	16:00	17:00	01:00
11 z 18 technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	09:00	10:00	01:00
12 z 18 technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	10:00	10:45	00:45
13 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	10:45	11:00	00:15
14 z 18 serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 18 zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	12:00	13:30	01:30
16 z 18 Przerwa	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	13:30	14:00	00:30
17 z 18 techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne	Paweł Iskrzycki	17-06-2025	14:00	16:00	02:00
18 z 18 weryfikacja efektów uczenia się- walidacja	-	17-06-2025	16:00	17:00	01:00

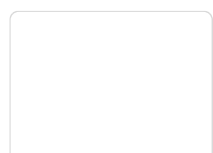
Cennik

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