



DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI

★★★★★ 4,9 / 5

125 ocen

Komunikacja interpersonalna w budowaniu i ochronie wizerunku restauracji – relacje z otoczeniem i reagowanie w sytuacjach kryzysowych.

Numer usługi 2026/08/06/165146/3732659

📍 Kielce

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 20:00 h

📅 14.09.2026 do 16.09.2026

7 380,00 PLN brutto

6 000,00 PLN netto

369,00 PLN brutto/h

300,00 PLN netto/h

249,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników restauracji zatrudnionych na różnych stanowiskach, w tym kelnerów, barmanów, kucharzy, pracowników zaplecza, osób zarządzających oraz pozostałych członków zespołu. Do udziału w szkoleniu zapraszamy zarówno osoby z doświadczeniem zawodowym, jak i pracowników rozpoczynających pracę w branży gastronomicznej, chcących podnieść kompetencje w zakresie komunikacji i ochrony wizerunku lokalu.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	13-09-2026
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 przygotowanie uczestników do wykorzystania komunikacji interpersonalnej jako narzędzia do budowania i ochrony wizerunku restauracji, w tym do kształtowania profesjonalnych relacji z otoczeniem zewnętrznym,

identyfikowania źródeł sytuacji kryzysowych oraz wdrażania procedur reagowania w trudnych sytuacjach komunikacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wyjaśnia zasady komunikacji budującej pozytywny wizerunek restauracji w relacjach z otoczeniem.	Różnicuje techniki komunikacji interpersonalnej stosowane w bezpośredniej i pośredniej obsłudze gościa.	Test teoretyczny
	Wskazuje metody komunikacji adekwatne do oczekiwań różnych grup otoczenia restauracji (goście, dostawcy, media lokalne).	Test teoretyczny
	Definiuje standardy tworzenia komunikatów wizerunkowych restauracji.	Test teoretyczny
Określa zasady reagowania w sytuacjach kryzysowych i trudnych zdarzeniach komunikacyjnych.	Charakteryzuje typowe źródła sytuacji kryzysowych w funkcjonowaniu restauracji.	Test teoretyczny
	Opisuje procedury komunikacji nastawionej na rozwiązywanie sporów stosowane w kontakcie z trudnym lub niezadowolonym gościem.	Test teoretyczny
	Klasyfikuje propozycje działań naprawczych chroniących reputację restauracji w sytuacji kryzysowej.	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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie prowadzone jest w formie wykładów interaktywnych, prezentacji multimedialnych, omówienia studiów przypadków (case studies) oraz dyskusji merytorycznych.

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych, tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 60 minut.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 1 (8 h): Wizerunek restauracji i relacje z otoczeniem zewnętrznym

Moduł 1: Rola komunikacji interpersonalnej w budowaniu reputacji lokalu (2 h)

- Wizerunek a reputacja restauracji – różnice i zależności.
- Rola personelu (front oraz back office) w kształtowaniu doświadczenia gościa.
- Standardy bezpośredniej i pośredniej komunikacji interpersonalnej.

Moduł 2: Zarządzanie relacjami z otoczeniem zewnętrznym (2 h)

- Mapowanie otoczenia restauracji: goście, dostawcy, media, społeczność lokalna.
- Dopasowanie języka i kanałów komunikacji do specyfiki odbiorców.
- Budowanie lojalności klientów poprzez profesjonalną komunikację.

Moduł 3: Psychologia kontaktu z klientem w gastronomii (3 h)

- Rola mowy ciała, gestykulacji i tonu głosu w obsłudze.
- Aktywne słuchanie i język korzyści w relacji z gościem.
- Empatia i budowanie poczucia zaopiekowania u klienta.

Dzień 2 (8 h): Reagowanie w sytuacjach kryzysowych i ochrona wizerunku

Moduł 4: Identyfikacja i analiza sytuacji kryzysowych (2 h)

- Typowe źródła kryzysów w restauracji (opóźnienia, błędy w zamówieniach, jakość dań, reklamacje).
- Wczesne wykrywanie sygnałów ostrzegawczych w komunikacji z gościem.
- Analiza przypadków (case study) incydentów wizerunkowych w branży HoReCa.

Moduł 5: Techniki łagodzenia konfliktów i deeskalacji napięć (2 h)

- Zasady opanowywania emocji w trudnych rozmowach z klientem.
- Algorytm postępowania w przypadku zastrzeżeń i reklamacji zgłaszanych na żywo.
- Komunikacja tonująca napięcie i przekształcanie trudnych sytuacji w pozytywne doświadczenie.

Moduł 6: Procedury ochrony wizerunku lokalu w kryzysie (3 h)

- Tworzenie i wdrażanie wewnętrznych procedur reagowania na kryzysy wizerunkowe.
- Zasady komunikacji zespołu w sytuacjach awaryjnych (kto, co i kiedy komunikuje).
- Działania naprawcze i po-kryzysowa ochrona reputacji restauracji.

Dzień 3 (4 h): Podsumowanie wiedzy oraz walidacja

Moduł 7: Metodyka budowania procedur wizerunkowych i podsumowanie (3 h)

- Standaryzacja zasad komunikacji wizerunkowej w restauracji.
- Przegląd dobrych praktyk i przygotowanie indywidualnych wniosków wdrożeniowych.
- Podsumowanie merytoryczne i sesja pytań i odpowiedzi

Walidacja 30 min

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie pisemnego testu teoretycznego sprawdzającego wiedzę z zakresu komunikacji wizerunkowej oraz procedur reagowania w sytuacjach kryzysowych w restauracji.

Walidacja odbędzie się ostatniego dnia szkolenia i przeprowadzi ją wyznaczony walidator (z zachowaniem zasady rozdzielności od funkcji trenera).

Warunkiem zaliczenia jest uzyskanie minimum 70% poprawnych odpowiedzi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 19

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Wizerunek i reputacja restauracji a standardy komunikacji interpersonalnej.	Zajęcia	Kamila Orlińska	14-09-2026	08:30	10:30	02:00
2 z 19 -	Przerwa	-	14-09-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 19 Zarządzanie relacjami z otoczeniem zewnętrznym lokalu (goście, dostawcy, media).	Zajęcia	Kamila Orlińska	14-09-2026	10:45	12:45	02:00
4 z 19 -	Przerwa	-	14-09-2026	12:45	13:15	00:30
5 z 19 Psychologia kontaktu z klientem – mowa ciała, aktywny słuch i język korzyści (cz. 1).	Zajęcia	Kamila Orlińska	14-09-2026	13:15	15:30	02:15
6 z 19 -	Przerwa	-	14-09-2026	15:30	15:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 19 Psychologia kontaktu z klientem – wypracowanie postawy empatii w obsłudze (cz. 2)	Zajęcia	Kamila Orlińska	14-09-2026	15:45	16:30	00:45
8 z 19 Identyfikacja i analiza źródeł sytuacji kryzysowych w restauracji.	Zajęcia	Kamila Orlińska	15-09-2026	08:30	10:30	02:00
9 z 19 -	Przerwa	-	15-09-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 19 Techniki opanowywania emocji i łagodzenia konfliktów w kontakcie z trudnym gościem.	Zajęcia	Kamila Orlińska	15-09-2026	10:45	12:45	02:00
11 z 19 -	Przerwa	-	15-09-2026	12:45	13:15	00:30
12 z 19 Procedury ochrony wizerunku lokalu i działania naprawcze w sytuacjach kryzysowych (cz. 1)	Zajęcia	Kamila Orlińska	15-09-2026	13:15	15:30	02:15
13 z 19 -	Przerwa	-	15-09-2026	15:30	15:45	00:15
14 z 19 Procedury ochrony wizerunku lokalu – warsztat tworzenia komunikatów kryzysowych (cz. 2)	Zajęcia	Kamila Orlińska	15-09-2026	15:45	16:30	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 19 Standaryzacja zasad komunikacji wizerunkowej i wdrażanie procedur w restauracji.	Zajęcia	Kamila Orlińska	16-09-2026	09:00	10:30	01:30
16 z 19 -	Przerwa	-	16-09-2026	10:30	10:45	00:15
17 z 19 Podsumowanie dobrych praktyk, wnioski wdrożeniowe i sesja Q&A	Zajęcia	Kamila Orlińska	16-09-2026	10:45	12:15	01:30
18 z 19 -	Przerwa	-	16-09-2026	12:15	12:30	00:15
19 z 19 -	Walidacja	-	16-09-2026	12:30	13:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	17:00
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	23:15

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 za 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	7 380,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	369,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	300,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Kamila Orlńska

Kamila Orlńska – psycholog, pedagog, doradca zawodowy, trener i szkoleniowiec z wieloletnim doświadczeniem w pracy z dziećmi, młodzieżą oraz dorosłymi. Na co dzień pracuje jako psycholog szkolny oraz wykładowca w szkole policealnej.

W swojej działalności specjalizuje się w:

prowadzeniu treningów umiejętności społecznych (TUS) dla dzieci i młodzieży,

warsztatach dla rodziców rozwijających kompetencje wychowawcze, życiowe i partnerskie,

szkoleniach z zakresu komunikacji interpersonalnej, niedyskryminacji, radzenia sobie ze stresem, autoprezentacji oraz kompetencji miękkich na rynku pracy,

prowadzeniu warsztatów aktywizacyjno-motywacyjnych, socjoterapii oraz indywidualnego coachingu i wsparcia psychologicznego.

W pracy stawia na praktyczne rozwiązania, budowanie autentycznych relacji oraz wzmacnianie potencjału uczestników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują:

- Skrypt szkoleniowy;
- Notatnik
- Długopis
- Certyfikat ukończenia szkolenia

Warunki uczestnictwa

Brak warunków wstępnych.

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych z dodaniem właściwego ID wsparcia.

Informacje dodatkowe

Usługa będzie zwolniona z podatku VAT pod warunkiem, że poziom dofinansowania ze środków publicznych wyniesie co najmniej 70% wartości usługi, zgodnie z przepisami ustawy o VAT dotyczącymi usług finansowanych ze środków publicznych.

Adres

pl. Rynek 11/LU2
25-303 Kielce
woj. świętokrzyskie

Szkolenie zostanie zrealizowane w wyznaczonej, zamkniętej przestrzeni sali restauracyjnej zapewniającej komfortowe i bezpieczne warunki do prowadzenia zajęć.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



DAWID JAWORSKI

E-mail szkolenia@dmk-consulting.pl

Telefon (+48) 732 672 212