

Szkolenia dla Hotelu > Fundamenty w Pracy Kelnera – Hotele

Fundamenty w Pracy Kelnera

Poziom Podstawowy

Fundamenty zawodu kelnera w realiach hotelowych. Poznasz standardy obsługi śniadań, room service i gościa, który zostaje na dłużej — techniki sprzedaży, komunikacji i savoir-vivre, które budują opinię o hotelu od pierwszego posiłku.

Obsługa hotelowa

Room service

Śniadania

Savoir-vivre

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

98%

klientów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie kelnerskie na poziomie podstawowym dla hoteli zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Osobach zaczynających pracę w hotelarstwie, które chcą zdobyć solidne fundamenty
- ✓ Osobach z niewielkim doświadczeniem
- ✓ Studentach szkół gastronomicznych i hotelarskich, którzy chcą przełożyć teorię na praktykę
- ✓ Kelnerach hotelowych chcących uporządkować wiedzę z obsługi, komunikacji i sprzedaży
- ✓ Osobach przebranżawiających się, chcących wejść do gastronomii hotelowej z właściwymi standardami

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Wiedza, techniki i psychologia obsługi



Rola kelnera hotelowego i autoprezentacja

- ✓ Kelner jako twarz hotelu
- ✓ Wpływ obsługi na opinię o pobycie
- ✓ Dress code, postawa i savoir-vivre



Specyfika gościa hotelowego

- ✓ Gość biznesowy vs wypoczynkowy
- ✓ Dopasowanie stylu obsługi



Techniki sprzedaży i piramida rachunku

- ✓ Sprzedaż przy śniadaniach, w restauracji i w room service
- ✓ Piramida budowania rachunku krok po kroku
- ✓ Sprzedaż dla gości indywidualnych i grup



Komunikacja i trudne sytuacje

- ✓ Język, styl, ton i gesty w obsłudze hotelowej
- ✓ Bariera językowa i obsługa gościa zagranicznego
- ✓ Schemat reagowania w trudnych sytuacjach

DZIEŃ 2 – Praktyka, symulacje i certyfikacja**Quiz wiedzy i wymiana doświadczeń**

- ✓ Quiz o standardach obsługi hotelowej
- ✓ Wymiana doświadczeń między uczestnikami

**Symulacje obsługi – scenki sprzedażowe**

- ✓ Obsługa śniadań
- ✓ Room service — od zamówienia po dostawę do pokoju
- ✓ Obsługa gości indywidualnych i grup

**Grywalizacja – turniej obsługi**

- ✓ Rywalizacja o tytuł „Mistrza Obsługi”
- ✓ Turniejowy format szkolenia

**Indywidualny feedback i certyfikacja**

- ✓ Analiza mocnych stron każdego uczestnika po odegranych scenkach
- ✓ Wręczenie certyfikatów i medali

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozumienia, jak kelner kształtuje opinię gościa o całym hotelu, nie tylko o posiłku
- ✓ Podstawowych technik sprzedaży przy śniadaniach, w restauracji i room service
- ✓ Stosowania piramidy budowania rachunku zwiększającej Twój utarg i napiwki
- ✓ Reagowania w trudnych sytuacjach z zachowaniem spokoju i profesjonalizmu
- ✓ Dopasowania komunikacji i stylu obsługi do gościa biznesowego i wypoczynkowego
- ✓ Świadomej autoprezentacji — od wyglądu, przez postawę, po savoir-vivre
- ✓ Budowania relacji z gościem, który wraca na kolejne posiłki w trakcie pobytu
- ✓ Obsługi gościa zagranicznego, mimo bariery językowej

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Turniejowy i storytellingowy
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia
Podejście	Standardy obsługi hotelowej + psychologia sprzedaży + inteligencja emocjonalna
Wdrożenie	Gotowe narzędzia stosowane na sali i w room service do stosowania w pracy od następnego dnia
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Poziom 1 — nowi kelnerzy hotelowi / Poziom 2 — liderzy sali i room service

Nawet 100% kosztów pokryjesz z dofinansowania

KFS, BUR, fundusze europejskie. Przeprowadzimy Cię przez cały proces — od wniosku po rozliczenie.

KFS — Krajowy Fundusz Szkoleniowy

BUR — Baza Usług Rozwojowych

Fundusze europejskie

Skontaktuj się z nami

TELEFON

[+48 785 745 961](tel:+48785745961)

[+48 790 223 468](tel:+48790223468)

E-MAIL

kontakt@houseofimpact.co

STRONA INTERNETOWA

houseofimpact.pl

Masz pytania? Odpowiemy w ciągu 24 godzin.

Przygotujemy indywidualną ofertę dopasowaną do Twojego lokalu i zespołu.

[Zapytaj o szkolenie](#)