

Szkolenia dla Hotelu > Masterclass Kelnerski – Poziom 2

Masterclass Kelnerski

Poziom 2

Szkolenie dla kelnerów hotelowych, którzy chcą wejść na poziom premium. Psychologia sprzedaży, storytelling, obsługa VIP i zarządzanie doświadczeniem gościa — kompetencje, które realnie zwiększają rachunek i Twoją wartość na rynku.

Obsługa VIP

Cross i up-selling

Storytelling

Sytuacje kryzysowe

Certyfikat

2

dni szkolenia

10-14h

zajęć praktycznych

98%

klentów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Masterclass kelnerski na poziomie 2 został zaprojektowany z myślą o:

- ✓ Kelnerach z minimum kilkumiesięcznym doświadczeniem w gastronomii
- ✓ Kelnerach chcących zwiększać dochody dzięki umiejętnościom sprzedażowym
- ✓ Kandydatach do awansu na supervisora lub managera sali
- ✓ Kelnerach hotelowych w miejscu, gdzie liczy się standard, sprzedaż i lojalność gości
- ✓ Supervisorach zmiany i starszych kelnerach w rolach mentorskich
- ✓ Managerach szkolących personel hotelowy

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Psychologia sprzedaży i storytelling



Kelner jako ambasador marki

- ✓ Kelner jako wizytówka hotelu i doradca gościa
- ✓ Wpływ serwisu na markę hotelu
- ✓ Standardy obsługi premium



Psychologia sprzedaży hotelowej

- ✓ Mechanizmy decyzji zakupowych
- ✓ Typologia klientów premium i VIP
- ✓ Czytanie emocji i sygnałów gościa



Komunikacja i storytelling

- ✓ Ton głosu, tempo, język perswazji
- ✓ Rekomendacja dopasowana do gościa



Zaawansowana sprzedaż

- ✓ Cross-selling i up-selling
- ✓ Subtelna skuteczna sprzedaż

DZIEŃ 2 – Obsługa VIP, sytuacje kryzysowe i certyfikacja**Obsługa VIP**

- ✓ Standardy najlepszych hoteli na świecie
- ✓ Podejście do gościa premium
- ✓ Praca pod presją

**Customer experience**

- ✓ Ścieżka gościa w hotelu
- ✓ Rola kelnera na każdym etapie
- ✓ Punkty krytyczne obsługi

**Sytuacje kryzysowe**

- ✓ Technika REACT i case studies
- ✓ Odzyskiwanie satysfakcji gościa
- ✓ Praca z negatywną opinią

**Scenki i certyfikacja**

- ✓ Scenki sprzedażowe i kryzysowe
- ✓ Konkurs na najlepszy storytelling
- ✓ Feedback, certyfikaty i medale

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Psychologii zakupowej gościa hotelowego i jej wykorzystania
- ✓ Zaawansowanej sprzedaży — cross-sellingu, up-sellingu i storytellingu
- ✓ Budowania doświadczenia gościa od powitania po pożegnanie
- ✓ Pracy pod presją, która wyróżnia kelnera premium
- ✓ Czytania emocji i sygnałów niewerbalnych gościa
- ✓ Obsługi gości VIP wg światowych standardów
- ✓ Odzyskiwania zadowolenia gościa przy reklamacjach
- ✓ Przełożenia teorii na praktykę w scenkach

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Turniejowy i storytellingowy
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (10–14h zajęć praktycznych)
Podejście	Psychologia sprzedaży + storytelling + inteligencja emocjonalna
Wdrożenie	Gotowe narzędzia do zastosowania od następnego dnia
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Poziom 1 — nowi kelnerzy / Poziom 2 — kelnerzy premium i mentorzy

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](#)