

Szkolenia dla Restauracji > [Komunikacja Kuchnia–Sala](#)

Komunikacja Kuchnia–Sala

Gość widzi jeden lokal i ocenia jedno doświadczenie — nie interesuje go, po której stronie powstał problem. Szkolenie porządkuje przepływ informacji między kuchnią a salą i wypracowuje standardy współpracy, które działają nawet przy pełnej sali, presji czasu i sytuacjach kryzysowych.

Komunikacja operacyjna

Współpraca zespołu

Standard komunikatu

Feedback

Certyfikat

1-4

dni szkolenia

98%

klientów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie z komunikacji kuchnia–sala zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Kelnerach, barmanach, hostach i pracownikach obsługi gościa
- ✓ Szefach kuchni, sous-chefach i liderach zmianowych
- ✓ Zespołach, w których występują konflikty kuchnia–sala
- ✓ Kucharzach, pomocach kuchennych, cukiernikach i pracownikach wydawki
- ✓ Managerach restauracji, kierownikach sali i supervisorach
- ✓ Lokalach, w których błędy komunikacyjne powodują opóźnienia, reklamacje i straty

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Perspektywa działów i wspólny cel

Dwie strony, jeden gość

- ✓ Co sala powinna wiedzieć o pracy kuchni i odwrotnie
- ✓ Czego nie widzi kuchnia, gdy kelner obsługuje kilka stolików naraz
- ✓ Czego nie widzi sala, gdy kuchnia realizuje kilkadziesiąt zamówień

Wspólna odpowiedzialność za doświadczenie

- ✓ Gość jako wspólny punkt odniesienia
- ✓ Jak decyzja jednego działu wpływa na pracę pozostałych
- ✓ Dlaczego gość nie powinien słyszeć o problemach wewnętrznych

Standard komunikatu operacyjnego

- ✓ Przekazywanie informacji krótko, konkretnie i bez emocji
- ✓ Rozróżnianie informacji, prośby, polecenia, ostrzeżenia i sytuacji kryzysowej
- ✓ Jak potwierdzać odebranie informacji

Sytuacje trudne w serwisie

- ✓ Komunikowanie opóźnień, braków produktów i alergii
- ✓ Zmiany w zamówieniach, grupy, rezerwacje i wydarzenia
- ✓ Zgłaszanie zmiany kolejności wydawania

DZIEŃ 2 – Konflikty, feedback i standard lokalu

**Dlaczego dochodzi do konfliktów**

- ✓ Różne priorytety, presja czasu i niekompletne informacje
- ✓ Generalizowanie („wy zawsze”, „wy nigdy”) i ocenianie człowieka zamiast zachowania
- ✓ Sarkazm, komunikacja pasywno-agresywna i krzyk zamiast zarządzania

**Asertywność bez agresji**

- ✓ Jak jasno powiedzieć, czego potrzebuję
- ✓ Jak odmówić i postawić granicę bez lekceważenia
- ✓ Jak rozmawiać z osobą na wyższym stanowisku

**Feedback między kuchnią a salą**

- ✓ Fakty zamiast interpretacji, zachowanie zamiast oceny człowieka
- ✓ Rozmowa po serwisie zamiast awantury przy wydawce
- ✓ Konkretnie oczekiwanie na przyszłość

**Wypracowanie standardu komunikacji lokalu**

- ✓ Zasady komunikacji na wydawce i schemat zgłaszania problemów
- ✓ Hierarchia podejmowania decyzji podczas serwisu
- ✓ Standard podsumowania po zmianie i lista zachowań niedopuszczalnych

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozumienia, że kuchnia i sala wspólnie odpowiadają za doświadczenie gościa
- ✓ Przekazywania informacji krótko, konkretnie i bez niepotrzebnych emocji
- ✓ Komunikowania opóźnień, braków, alergii i zmian w zamówieniach
- ✓ Rozwiązywania konfliktów wynikających z presji czasu i zmęczenia
- ✓ Poznania perspektywy drugiego działu i jego problemów podczas serwisu
- ✓ Stosowania standardu komunikatu ograniczającego domysły i błędy
- ✓ Reagowania na błędy bez publicznego obwiniania pracownika lub działu
- ✓ Udzielania informacji zwrotnej bez atakowania drugiej osoby

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny na realnych sytuacjach z serwisu
Czas trwania	1-4 dni intensywnego szkolenia
Podejście	Komunikacja operacyjna + praca z konfliktem + inteligencja emocjonalna
Wdrożenie	Wspólny standard komunikacji do zastosowania od następnej zmiany
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla całych zespołów — sali, kuchni, baru i managementu

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](#)