

Szkolenia dla Restauracji > Masterclass Kelnerski

Masterclass Kelnerski

Szkolenie dla kelnerów, którzy mają już doświadczenie i chcą wejść na najwyższy poziom obsługi gościa. Psychologia sprzedaży, storytelling, obsługa VIP i zarządzanie doświadczeniem gościa.

Obsługa VIP

Cross i up-selling

Storytelling

Sytuacje kryzysowe

Certyfikat

1-4

dni szkolenia

98%

klientów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Masterclass kelnerski został zaprojektowany z myślą o:

- ✓ Kelnerach z minimum kilkumiesięcznym doświadczeniem w gastronomii
- ✓ Kelnerach chcących zwiększać swoje zarobki dzięki umiejętnościom sprzedażowym
- ✓ Kandydatach do awansu na supervisora lub managera sali
- ✓ Kelnerach, gdzie liczy się wysoki standard serwisu i lojalność gości
- ✓ Supervisorach zmiany i starszych kelnerach pełniących role mentorskie
- ✓ Managerach odpowiedzialnych za szkolenie personelu

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Psychologia sprzedaży i storytelling



Kelner jako ambasador marki

- ✓ Kelner jako wizytówka i doradca gościa
- ✓ Jakość serwisu na postrzeganie lokalu
- ✓ Standardy najwyższej jakości obsługi



Psychologia sprzedaży w gastronomii hotelowej

- ✓ Mechanizmy decyzji zakupowych gości
- ✓ Typologia gościa premium i VIP
- ✓ Czytanie intencji, emocji i sygnałów niewerbalnych



Elastyczna komunikacja i storytelling

- ✓ Ton głosu, tempo rozmowy, język perswazji
- ✓ Sztuka rekomendacji dopasowanej do gościa



Zaawansowane techniki sprzedaży

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

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

- ✓ Standardy najlepszych lokali na świecie
- ✓ Indywidualne podejście do gościa premium
- ✓ Praca pod presją czasu i oczekiwań

**Mapowanie customer experience**

- ✓ Ścieżka gościa od pierwszego kontaktu do pożegnania
- ✓ Rola kelnera na każdym etapie doświadczenia
- ✓ Punkty krytyczne obsługi

**Sytuacje kryzysowe i reklamacje**

- ✓ Technika REACT i case studies
- ✓ Odzyskiwanie satysfakcji gościa
- ✓ Praca z negatywnymi opiniami

**Scenki, grywalizacja i certyfikacja**

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

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozumienia psychologii zakupowej gościa i wykorzystania jej w pracy
- ✓ Zaawansowanych technik sprzedaży — cross-sellingu, up-sellingu i storytellingu
- ✓ Budowania doświadczenia gościa od pierwszego kontaktu do pożegnania
- ✓ Pracy pod presją czasu i oczekiwań, która wyróżnia kelnera premium
- ✓ Czytania emocji i sygnałów niewerbalnych tak, aby dopasować styl obsługi
- ✓ Obsługi gości VIP i klientów premium zgodnie ze światowymi standardami
- ✓ Odzyskiwania zadowolenia gościa w sytuacjach kryzysowych i przy reklamacjach

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Turniejowy i storytellingowy
Czas trwania	1-4 dni intensywnego szkolenia
Podejście	Psychologia sprzedaży + storytelling + inteligencja emocjonalna
Wdrożenie	Gotowe narzędzia stosowane od następnego dnia pracy
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](#)