

Szkolenia dla Restauracji > Sprzedaż Telefoniczna w Gastronomii (Sushi & Delivery)

Sprzedaż Telefoniczna

Sushi & Delivery

Szkolenie dla osób przyjmujących zamówienia telefoniczne. Rozmowa z klientem to pełnowymiarowa obsługa, nie tylko przyjęcie zamówienia — poznasz schemat rozmowy, techniki cross- i up-sellingu oraz stworzysz własne skrypty dopasowane do swojego menu.

Rozmowa telefoniczna

Cross i up-selling

Skrypty sprzedażowe

Trudny klient

Certyfikat

1-4

dni szkolenia

98%

klientów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie ze sprzedaży telefonicznej zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Osobach obsługujących zamówienia telefoniczne w restauracjach z dowozem
- ✓ Pracownikach lokali sushi i delivery przyjmujących zamówienia
- ✓ Managerach chcących zwiększyć sprzedaż z delivery
- ✓ Właścicielach lokali rozwijających segment zamówień telefonicznych
- ✓ Nowych pracownikach wdrażających się w profesjonalną obsługę klienta
- ✓ Restauracjom, które chcą podnieść średni rachunek i customer experience przez telefon

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Schemat rozmowy i techniki sprzedaży

Rola sprzedaży telefonicznej

- ✓ Wpływ delivery na wyniki restauracji
- ✓ Pierwsze wrażenie w 5 sekund — siła głosu, ton, tempo
- ✓ Uśmiech przez telefon

Schemat rozmowy krok po kroku

- ✓ Powitanie i przyjęcie zamówienia
- ✓ Aktywna sprzedaż dodatków
- ✓ Podsumowanie zamówienia i zakończenie rozmowy

Techniki sprzedaży

- ✓ Cross-selling — naturalne proponowanie dodatków, napojów i sosów
- ✓ Up-selling — przekonanie do większej porcji, boxa lub zestawu
- ✓ Technika „last call” — propozycja na koniec zamówienia

Lojalność i praktyka

- ✓ Jak sprawić, żeby klient zamówił ponownie
- ✓ Ćwiczenia w parach — symulacje rozmów
- ✓ Praca na bazie realnego menu

DZIEŃ 2 – Psychologia klienta, skrypty i grywalizacja**Psychologia klienta przez telefon**

- ✓ Typy rozmówców i dopasowanie stylu rozmowy
- ✓ Czytanie sygnałów w rozmowie telefonicznej
- ✓ Budowanie relacji bez kontaktu wzrokowego

**Trudne sytuacje**

- ✓ Klient niezdecydowany i niecierpliwy
- ✓ Reklamacje i pomyłki w zamówieniach
- ✓ Odzyskiwanie zadowolenia klienta

**Własne skrypty rozmów**

- ✓ Warsztat na menu uczestników
- ✓ Skrypty dopasowane do lokalu
- ✓ Mierzenie efektywności — KPI: średni rachunek, % sprzedaży dodatków, czas rozmowy

**Symulacje, grywalizacja i certyfikacja**

- ✓ „Mistrz Cross-Sellingu”
- ✓ Scenki z klientami o różnym typie osobowości
- ✓ Indywidualny feedback

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Traktowania rozmowy telefonicznej jako pełnej obsługi klienta, nie tylko przyjęcia zamówienia
- ✓ Schematu rozmowy prowadzącego klienta krok po kroku do większego zamówienia
- ✓ Reagowania na trudnych klientów i radzenia sobie z reklamacjami
- ✓ Sprzedaży w sposób, który podnosi średni rachunek o 10–20%
- ✓ Techniki sprzedaży telefonicznej — cross-sellingu i up-sellingu
- ✓ Budowania pierwszego wrażenia głosem — intonacja, tempem i energią
- ✓ Tworzenia własnych skryptów rozmów dopasowanych do menu lokalu

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + symulacje rozmów i grywalizacja
Czas trwania	1-4 dni intensywnego szkolenia
Podejście	Techniki sprzedaży + psychologia klienta + praca na własnym menu
Wdrożenie	Własne skrypty rozmów gotowe do użycia od następnego dnia
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla obsługi zamówień telefonicznych i managerów delivery

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](#)