

Szkolenia dla Restauracji > Trudny Gość – Warsztat Praktyczny

Trudny Gość

Szkolenie o reagowaniu w sytuacjach, których nikt nie lubi. Poznasz typologię trudnych gości, techniki deeskalacji i gotowe scenariusze komunikacyjne — narzędzia, dzięki którym zachowasz spokój i obronisz reputację lokalu.

Deeskalacja

Reklamacje

Komunikacja

Zasada REACT

Certyfikat

1-4

dni szkolenia

98%

klientów z dofinansowaniem

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Warsztat „Trudny gość” został zaprojektowany z myślą o:

- ✓ Osobach początkujących, które chcą od razu nauczyć się właściwego reagowania
- ✓ Managerach chcących wyposażać zespół w konkretne narzędzia reagowania
- ✓ Zespołom obsługi w restauracjach, hotelach i kawiarniach
- ✓ Kelnerach z doświadczeniem, dla których kontakt z wymagającym gościem jest wyzwaniem
- ✓ Właścicielach lokali, którym zależy na ujednoliconym standardzie reakcji
- ✓ Obsłudze klubów i personelowi pracującemu podczas eventów

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Typologia, emocje i techniki komunikacji



Kim jest trudny gość?

- ✓ Typologie i psychologia zachowań



Najczęstsze trudne sytuacje

- ✓ Reklamacje dotyczące jedzenia i napojów
- ✓ Niezadowolenie z obsługi, agresja słowna i podniesiony ton
- ✓ Goście grupowi i problem z podziałem rachunków



Emocje w pracy z trudnym gościem

- ✓ Jak zachować spokój, gdy ktoś atakuje
- ✓ Panowanie nad emocjami własnymi i gościa
- ✓ Profesjonalizm pod presją



Techniki komunikacji i zasada REACT

- ✓ Aktywne słuchanie i parafraza
- ✓ Język neutralny i język empatii
- ✓ Co mówić, a czego absolutnie unikać

DZIEŃ 1 – Deeskalacja, procedury i praktyka**Reakcja na reklamacje**

- ✓ Reklamacje uzasadnione i nieuzasadnione
- ✓ Case studies z sali
- ✓ Asertywna, ale kulturalna odpowiedź na pretensje

**Narzędzia deeskalacji**

- ✓ Rozładowanie napięcia w 5 krokach
- ✓ Zamiana sytuacji problemowej w pozytywne doświadczenie
- ✓ Gotowe scenariusze komunikacyjne

**Eskalacja i procedury wewnętrzne**

- ✓ Kiedy przekazać sprawę managerowi
- ✓ Jak to zrobić, by nie podgrzać konfliktu
- ✓ Reakcja zespołu krok po kroku

**Role-play, feedback i certyfikacja**

- ✓ Scenki z realnych sytuacji — z trenerem i w parach
- ✓ Omówienie scen i wskazanie przestrzeni do wzrostu
- ✓ Indywidualny feedback i rozdanie certyfikatów

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozpoznawania typów trudnych gości i mechanizmów ich zachowań
- ✓ Gotowych technik radzenia sobie z sytuacjami konfliktowymi
- ✓ Zamieniania sytuacji problemowych w okazję do budowania doświadczenia gościa
- ✓ Rozpoznawania momentu, w którym sprawę przekazuje się managerowi
- ✓ Panowania nad emocjami — własnymi i gościa — z zachowaniem profesjonalizmu
- ✓ Asertywnego, ale kulturalnego reagowania na pretensje
- ✓ Stosowania przygotowanych scenariuszy komunikacyjnych

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + role-play i case studies
Czas trwania	1-4 dni intensywnego szkolenia
Podejście	Psychologia zachowań + techniki komunikacji + inteligencja emocjonalna
Wdrożenie	Gotowe narzędzia stosowane od następnego dnia pracy
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla całych zespołów obsługi i osób indywidualnych

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](#)