

## Szanowna Pani/ Szanowny Panie






Poniżej opisaliśmy kilka przykładowych szkoleń z naszej oferty, powiązanych z często spotykanymi w branży hotelarskiej celami, które mogą dotyczyć również Państwa. Zachęcamy do kontaktu w celu dopasowania oferty do Państwa potrzeb i zbadania możliwości uzyskania dofinansowania na szkolenia.

## Zwiększenie rentowności hotelu – zwiększenie poziomu sprzedaży – optymalizacja kosztów:

### **Skuteczne zarządzanie przychodami i kosztami operacyjnymi w obiekcie hotelowym**





Szkolenie dedykowane jest do całej kadry kierowniczej średniego i wyższego szczebla

Celem szkolenia jest:

-  nabycie praktycznej wiedzy w zakresie efektywnego zarządzania kosztami,
-  nauczanie uczestników jak monitorować działalność operacyjną, żeby unikać strat,
-  nauczanie uczestników tworzenia wskaźników pomiarowych dla zwiększania efektywności operacyjnej,
-  nabycie wiedzy z zakresu tworzenia, kalkulacji i skutecznej sprzedaży ofert,
-  nauczanie uczestników jak chronić finanse firmy.

### **Zarządzanie przychodem spa**




Grupa docelowa: właściciel, dyrektor, spa manager

-  Celem szkolenia jest:
  - poznanie narzędzi do zarządzania przychodem
-  Nauka wyznaczania wskaźników i ich analizy
-  Nauka planowania budżetu
-  Poznanie sposób tworzenia oferty SPA

### **Jak skutecznie sprzedawać usługi w hotelu i restauracji?**

Szkolenie dedykowane dla recepcjonistów hotelowych, recepcjonistów w SPA, pracowników marketingu, pracowników działu sprzedaży, rezerwacji i usług MICE.

Celem szkolenia jest:

-  nauczanie uczestników psychologii sprzedaży i metod sprzedaży;
-  nauczanie uczestników na czym polegają decyzje zakupowe i jak skutecznie sprzedawać usługi w hotelu i restauracji
-  wyrobienie automatycznych nawyków komunikacyjnych ułatwiających sprzedaż językiem korzyści, oraz jakie są zasady sprzedaży sugestywnej.

## Podniesienie jakości świadczonych usług w poszczególnych działach - obsługa klienta

### Jak zadbać o gościnność w hotelu?

Szkolenie dedykowane dla pracowników wszystkich działów: recepcjonistów hotelowych, recepcjonistów w SPA, kelnerów, pielęgniarek, rehabilitantów, pracowników służby pięter oraz innych osób mających codzienne kontakty z obsługą Gości/Klientów w hotelu/restauracji.

Celem szkolenia jest

- ✎ przygotowanie uczestnika do pracy podczas obsługi Gości, nauczanie zasad poprawnej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, oraz poznanie typów Klientów w gościnności usługowej;
- ✎ nauczanie uczestnika zasad gościnności usługowej podczas codziennych kontaktów, rozumienia potrzeb Gości i rozwiązywania konfliktów, które mogą pojawiać się podczas obsługi, oraz skutecznie radzić sobie w procesie reklamacji;
- ✎ nauczanie uczestników tego jak radzić sobie z trudnym klientem;
- ✎ nabycie umiejętności samokontroli i radzenia sobie ze stresem podczas pracy z Gościem.

## Szkolenia dla właścicieli/kadry menedżerskiej/liderów

### Przywództwo jako metoda na pozyskiwanie i zatrzymywanie pracowników w swojej firmie

Szkolenie dedykowane dla kadry zarządzającej, kierowników działów, samodzielnych pracowników współpracujących z innymi kierownikami.

Celem szkolenia jest:

- ✎ przygotowanie uczestnika do pełnienia roli lidera w organizacji,
- ✎ nauczanie kompetencji przywódczych i postaw jakie są konieczne do skutecznego przewodzenia w swoich zespołach;
- ✎ poznanie typów osobowości, i metod pracy z poszczególnymi osobami w zależności od grupy pokoleniowej;
- ✎ nauczanie uczestników tego czym jest zaufanie i konflikt w organizacji.

Powyższe propozycje zawierają jedynie ramowe informacje najczęściej wybieranych przez Klientów o szkoleniach. Szczegółowy program i czas trwania szkolenia szkoleń proponujemy po zbadaniu Państwa potrzeb rozwojowych oraz weryfikacji Państwa celów. Również wtedy przedstawimy Państwu wycenę.

## Dofinansowanie szkoleń i usług doradczych

Jeśli chcieliby Państwo skorzystać z dofinansowania świadczonych przez nas usług, chętnie przeanalizujemy możliwości dla Państwa w tym zakresie oraz w razie potrzeby pomożemy przygotować się do wnioskowania.