



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej



Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem

Numer usługi 2023/06/26/18793/1869758

📍 Sucha Beskidzka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.09.2024 do 27.09.2024

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy i kadra zarządzająca przedsiębiorstw obsługujących klientów. Osoba powinna posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	15-04-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalcające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem" przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta (w tym klienta trudnego) w obiektach hotelarskich i gastronomicznych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ma wiedzę w zakresie obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz rozwiązywania trudnych sytuacji z klientem.	Uczestnik wymienia zasady dot. obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik ma umiejętności w zakresie obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz rozwiązywania trudnych sytuacji z klientem.	Uczestnik stosuje przyjęte zasady obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym w rozwiązywaniu trudnych sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ma świadomość wyzwań związanych z obsługą klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym z trudnym klientem.	Uczestnik omawia wyzwania związane z obsługą klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym z trudnym klientem, oraz przedstawia sposoby ich rozwiązywania.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Usługa realizowana w formule godzin szkoleniowych 45 minutowych.

Osoba uczestnicząca w szkoleniu powinna posiadać podstawową wiedzę w zakresie obsługi klienta.

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

1. Wprowadzenie— czym jest koronawirus SARS-CoV-2, jak się przenosi, jak się można zakazić.
2. Jak komunikować nowe zasady bezpieczeństwa klientom hotelu i gastronomii:
 - a/ budowanie zaufania,
 - b/ przekazywanie jasnych i zrozumiałych informacji,
 - c/ empatia,
 - d/ przeciwdziałanie panice.
4. Postępowanie przy podejrzeniu zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 – dobre praktyki w sytuacji kryzysowej.
5. Jak nie dać się sprowokować klientowi, opanować własne emocje i zadbać o profesjonalny wizerunek firmy?
6. Zasady skutecznego rozwiązywania problemu bez utraty relacji z klientem.
7. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta hotelowego – case study, odgrywanie ról.
8. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta gastronomii – case study, odgrywanie ról

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

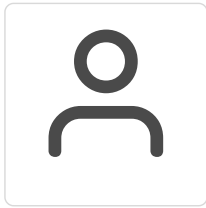
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Ziobro

Absolwent Turystyki i rekreacji w krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego, od blisko 20 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem (grupa Orbis/Accor, Novotel Kraków City West – kierownik ds. sprzedaży korporacyjnej; dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w Vienna International Hotels & Resorts: Andel's Hotel Cracow i Chopin Hotel Cracow, regionalny dyrektor ds. sprzedaży). W latach 2015-2017 dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor generalny w Hilton Garden Inn Kraków Airport, autor programu działań CSR. W latach 2017-2019 dyrektor butikowego Pałacu Bonerowskiego***** w Krakowie. Od września 2019 Dyrektor Generalny dwóch dużych hoteli i centrum konferencyjnego w Krakowie – Best Western Premier i Best Western Express. Wykładowca akademicki, niezależny trener biznesu, autor szkoleń w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zrównoważonego rozwoju w hotelach. Posiada szerokie doświadczenie w realizacji procesów dydaktycznych jako wykładowca m.in. na studiach podyplomowych dla managerów hoteli.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały w wersji elektronicznej w formie prezentacji i konspektów.

Adres

ul. Zamkowa 1
34-200 Sucha Beskidzka
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Jurzak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605