



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie - Guest Experience – kluczowa rola recepcji

Numer usługi 2023/12/20/14311/2041928

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.11.2024 do 19.11.2024

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	17-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest nabycie wiedzy w zakresie planowania procesów sprzedażowych, budowanie trwałych relacji z klientem oraz umiejętności z zakresu optymalizacji procesów obsługi w recepcji hotelowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none"> - Nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu planowania procesów sprzedażowych. - Prowadzenie skutecznych negocjacji sprzedażowych w ramach pracy w recepcji hotelowej, organizacji pracy recepcji oraz budowania trwałych relacji biznesowych. 	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje procedury niezbędne w pracy recepcyjnej - dobiera skuteczne techniki profesjonalnej obsługi gościa - monitoruje procesu obsługi i rozliczeń na recepcji - analizuje typy gości hotelowych 	<p style="text-align: center;">Wywiad swobodny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?

Tak, 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Grupę docelową stanowią właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii.

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Program szkolenia:

- Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?
- Organizacja pracy w recepcji
- Procedury przydatne w dziale recepcji
- Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?
- Savoir-vivre hotelowy
- Typy gości hotelowych
- Zasady budowania relacji
- Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości
- Budowanie lojalności Gości
- Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?	Krystyna Rozpara	18-11-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 10 Organizacja pracy w recepcji	Krystyna Rozpara	18-11-2024	09:00	11:00	02:00
3 z 10 Procedury przydatne w dziale recepcji	Krystyna Rozpara	18-11-2024	11:00	13:00	02:00
4 z 10 Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?	Krystyna Rozpara	18-11-2024	13:00	15:00	02:00
5 z 10 Savoir-vivre hotelowy	Krystyna Rozpara	18-11-2024	15:00	16:00	01:00
6 z 10 Typy gości hotelowych	Krystyna Rozpara	19-11-2024	08:00	10:00	02:00
7 z 10 Zasady budowania relacji	Krystyna Rozpara	19-11-2024	10:00	12:00	02:00
8 z 10 Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości	Krystyna Rozpara	19-11-2024	12:00	14:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 10 Budowanie lojalności Gości	Krystyna Rozpara	19-11-2024	14:00	15:30	01:30
10 z 10 Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków	-	19-11-2024	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krystyna Rozpara

Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego Wydział Kulturoznawstwa. Praktyk hotelarstwa z 20 letnim doświadczeniem zawodowym w branży. Swoją pasję do podróżowania i poznawania ludzi rozwijała w międzynarodowych cztero- i pięciogwiazdkowych hotelach w Polsce i za granicą oraz liniach lotniczych. Doradzała w zakresie budowy, remontów i otwarć obiektów hotelowych i apartoteli. Praktyk w zakresie zarządzania operacyjnego pionami sprzedaży, recepcji, służby pięter i gastronomii. Specjalizuje się z zakresie obsługi recepcji: bezpośrednia obsługa gościa, kreowanie niezapomnianych doznań podczas pobytu (guest experience) oraz efektywnej sprzedaży usług hotelowych. Swoje szkolenia przeprowadza w oparciu o autorski program wykorzystując elementy relaksacji i jogi w biznesie.

Współpracowała m.in z: Fabryka Wełny Hotel & SPA, Novotel Łódź Centrum, Holiday Inn Łódź, Andel's Łódź. Dyplomowany Instruktor „Relaksacja i joga” – tytuł zdobyty na warszawskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Na co dzień kieruje się zasadą Alberta Camusa “Usuń ze swojego słowika słowo problem i zastąp je słowem wyzwanie. Twoje życie stanie się nagle bardziej podniecające i interesujące.”. Trener w Hotelach PLUS.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe

Adres

ul. Marywilska 16
03-228 Warszawa
woj. mazowieckie

Hotel Partner

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105