



## Obsługa z klasą. Jak skutecznie zarządzać sytuacjami kryzysowymi w pracy z trudnymi gośćmi hoteli i restauracji – szkolenie dla branży HoReCa. | \*możliwa forma zdalna

3 013,50 PLN brutto  
2 450,00 PLN netto  
188,34 PLN brutto/h  
153,13 PLN netto/h

ACTIVEMED

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZALNOŚĆ

CIĄ



Numer usługi 2024/04/18/47040/2127862

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 11.10.2024 do 12.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Grupa docelowa to personel operacyjny i menedżerski z branży hotelarsko-restauracyjnej, w tym recepcjoniści, kelnerzy, barmani, pokojówki, kierownicy zmian, a także kadra zarządzająca, włącznie z dyrektorami hoteli i restauracji. Szkolenie adresowane jest także do pracowników działów obsługi klienta, marketingu i sprzedaży, którzy mają bezpośredni lub pośredni kontakt z gośćmi.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Po ukończeniu szkolenia, uczestnicy będą przygotowani do skutecznego zarządzania sytuacjami kryzysowymi w pracy z trudnymi gośćmi w hotelach i restauracjach. Będą zdatni do szybkiego rozpoznawania i odpowiedniego reagowania na różne typy konfliktów oraz do wykorzystania technik asertywnej komunikacji w trudnych sytuacjach. Będą budować pozytywne relacje z klientami, zmniejszą stres i frustrację, unikną eskalacji konfliktów, co przełoży się na wzrost satysfakcji z pracy i doświadczeń klientów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie trudnego klienta oraz analizuje przyczyny trudnych sytuacji.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Buduje empatię i rozumie reakcje emocjonalne gości w sytuacjach konfliktowych.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozróżnia różne style zachowania, takie jak agresja, asertywność, uległość i manipulacja, oraz stosuje techniki radzenia sobie z nimi.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozpoznaje sytuacje, które mogą prowadzić do konfliktu oraz przywraca spokój i proponuje konstruktywne rozwiązania.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Kształtuje asertywność jako element inteligencji emocjonalnej, określając i utrzymując własne granice oraz szanując granice innych osób.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozpoznaje typ osobowości klientów i stosuje odpowiednie techniki komunikacji w zależności od ich typu.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje podstawowe błędy atrybucji oraz stosuje narzędzia asertywnej komunikacji w praktyce.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Organizuje działania w trudnych sytuacjach, stosując wybrane narzędzia asertywnej komunikacji i umiejętnie zadaje odpowiednie pytania.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
		Test teoretyczny
Rozróżnia techniki budowania pozytywnego kontaktu z klientami oraz stosuje zasady ułatwiające kontakt z klientami.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny

## 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

### Dzień 1

#### 1. Wprowadzenie do obsługi trudnego klienta:

- definicja trudnego klienta;

- analiza przyczyn trudnych sytuacji;
- znaczenie profesjonalnej obsługi w budowaniu pozytywnej reputacji hotelu i restauracji.

## 2. Psychologia gościa w sytuacjach konfliktowych:

- zrozumienie reakcji emocjonalnych gości i klientów;
- techniki radzenia sobie z agresją i frustracją;
- budowanie empatii w relacji z klientem.

## 3. Praktyczne aspekty obsługi trudnych sytuacji:

- studium przypadków - analiza rzeczywistych sytuacji z obsługi;
- rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
- ćwiczenia praktyczne: symulacje trudnych rozmów.

## 4. Strategie rozwiązywania trudnych sytuacji:

- techniki skutecznego funkcjonowania w sytuacjach trudnych;
- rozpoznawanie sytuacji, które mogą prowadzić do konfliktu;
- przywracanie spokoju i konstruktywne rozwiązania;
- ćwiczenia praktyczne: role-play w trudnych sytuacjach.

## 5. Asertywność jako element inteligencji emocjonalnej niezbędnej w obsłudze trudnego gościa czy klienta:

- co to jest asertywność;
- asertywny – czyli jaki - zalety i przykłady asertywności;
- style zachowania: agresja - asertywność – uległość i manipulacja;
- omówienie różnic między agresją, asertywnością a uległością;
- co wpływa na naszą asertywność i dlaczego nie jesteśmy asertywni;
- identyfikacja czynników wpływających na naszą asertywność i sposoby ich przezwyciężania.

## Dzień 2

### 1. Wyznaczanie własnych granic, respektowanie granic innych ludzi:

- techniki określania i utrzymywania własnych granic;
- szacunek dla granic innych osób.

### 2. Zasady ułatwiające kontakt z klientami - techniki budowania pozytywnego kontaktu z klientami.

### 3. Teoria atrybucji - omówienie podstawowego błędu atrybucji.

### 4. Osobowość a schematy działania:

- jak postępować z poszczególnymi typami klientów w trudnych sytuacjach;
- ćwiczenie – jak rozmawiać z trudnym gościem.

### 5. Trudny klient – 6 zasad ułatwiających kontakt - praktyczne wskazówki dotyczące obsługi trudnych klientów.

### 6. Wybrane narzędzia asertywnej komunikacji - omówienie konkretnych narzędzi wspierających asertywną komunikację.

### 7. Sztuka zadawania pytań. Od ogółu do szczegółu:

- techniki zadawania skutecznych pytań w komunikacji z klientem;
- rodzaje pytań i ich zastosowanie.

### 8. Podsumowanie szklenia i omówienie planów działania.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	10:15	12:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	11-10-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	12-10-2024	15:00	16:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 013,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,34 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Edyta Budzińska-Musiał

Doświadczona trenerka, specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji miękkich. Jej pasją jest wspieranie innych w osiąganiu sukcesu zawodowego i osobistego. Prowadzi zajęcia na Uniwersytecie Dolnośląskim DSW, gdzie przekazuje studentom wiedzę na temat budowania efektywności zespołów, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS, posiada wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego zarządzania firmą oraz prowadzenia szkoleń z zakresu symulacji biznesowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, firmie consultingowo-szkoleniowej, gdzie kieruje strategicznym rozwojem, planowaniem i wdrażaniem innowacyjnych programów szkoleniowych oraz edukacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług oraz pracy z trudnymi klientami, co umożliwiło jej zdobycie umiejętności w obszarze jakości obsługi oraz radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego w BNI Polska, gdzie wspierała grupy lokalnych przedsiębiorców w realizacji celów biznesowych. Przez lata przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menadżerskiej, dostarczając wiedzę z zakresu kompetencji miękkich. Z wykształcenia specjalistka ds. zarządzania zasobami ludzkimi, coach i mentor, gotowa dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, aby wspierać innych w osiągnięciu ich celów zawodowych i osobistych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, indywidualne długopisy, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób

### Informacje dodatkowe

\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 508643155 71 lub 71 733 60 85  
justyna.wania@activemed.pl

## Adres

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** edyta.bmusial@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416