



## 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  
ODPOWIEDZALNOŚ  
CIĄ



Numer usługi 2024/04/22/47040/2130935

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.11.2024 do 05.11.2024

## 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>	03-11-2024
<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**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
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	04-11-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	04-11-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	04-11-2024	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	04-11-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	04-11-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	04-11-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	04-11-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	05-11-2024	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 wspólnie 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

ul. Al. 1000-lecia Państwa Polskiego 4/304  
15-111 Białystok  
woj. podlaskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

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

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