



## Obsługa Gościa w Recepcji Hotelowej - profesjonalne szkolenie

Numer usługi 2024/04/29/153767/2138442

2 366,00 PLN brutto

2 366,00 PLN netto

169,00 PLN brutto/h

169,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 Morąg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 09.09.2024 do 10.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby pracujące w branży HoReCa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 3 miesiące
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<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

Szkolenie "Obsługa Gościa w Recepcji Hotelowej - profesjonalne szkolenie" ma na celu przygotowanie uczestników do skutecznej i profesjonalnej obsługi gości w recepcji hotelowej poprzez zdobycie niezbędnych umiejętności komunikacyjnych, organizacyjnych i interpersonalnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa rolę i znaczenie recepcji w obsłudze gości hotelowych	Uczestnik definiuje rolę recepcji w kontekście obsługi gości hotelowych i jej znaczenie dla pozytywnego doświadczenia klienta	Wywiad swobodny
Obsługuje systemy rezerwacyjne i efektywnie zarządza rezerwacjami	Uczestnik samodzielnie obsługuje systemy rezerwacyjne, dokonuje rezerwacji oraz zarządza dostępnymi pokojami w hotelu	Wywiad swobodny
Skutecznie komunikuje się i obsługuje klienta w różnych sytuacjach	Uczestnik stosuje różne techniki komunikacyjne w kontakcie z klientami hotelowymi, zarówno w standardowych sytuacjach, jak i w trudnych przypadkach	Wywiad swobodny
Definiuje zachowanie w sytuacjach kryzysowych i zapewnia przy tym wysoki standard obsługi	Uczestnik identyfikuje sytuacje kryzysowe i skutecznie reaguje na nie, utrzymując przy tym profesjonalizm i spokój	Wywiad swobodny
Objaśnia obsługę gości biznesowych i korporacyjnych	Uczestnik dostosowuje obsługę do potrzeb gości biznesowych oraz zapewnia im dodatkowe usługi i udogodnienia zgodnie z oczekiwaniami	Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniach zawierają 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. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

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

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

# Program

## Moduł 1: Wprowadzenie do pracy w recepcji hotelowej

- Znaczenie roli recepcjonisty w obsłudze gości
- Kultura osobista i profesjonalna w kontakcie z klientem
- Zapoznanie z podstawowymi zasadami bezpieczeństwa i higieny w pracy recepcjonisty

## Moduł 2: Systemy rezerwacji i obsługi gości

- Obsługa systemów rezerwacji hotelowych
- Przyjmowanie i potwierdzanie rezerwacji
- Rejestracja gości i przydział pokoi

## Moduł 3: Komunikacja i obsługa klienta

- Skuteczna komunikacja werbalna i niewerbalna
- Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań gości
- Rozwiązywanie problemów i skarg gości

## Moduł 4: Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

- Zapobieganie i reagowanie na sytuacje kryzysowe w hotelu
- Sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami
- Utrzymywanie profesjonalizmu i spokoju w sytuacjach stresowych

## Moduł 5: Obsługa gości biznesowych

- Specyfika obsługi gości biznesowych i korporacyjnych
- Zapewnianie dodatkowych usług i udogodnień dla gości biznesowych
- Budowanie długoterminowych relacji z klientami biznesowymi

## Moduł 6: Rozliczenia i administracja recepcji

- Prowadzenie rozliczeń i obsługa płatności
- Archiwizacja dokumentów i utrzymanie porządku na recepcji
- Wdrażanie procedur i standardów pracy na recepcji

## Moduł 7: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad

•

- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
- W ramach realizacji zajęć zostaną wykorzystane takie metody dydaktyczne, jak: wykład i ćwiczenia praktyczne.
- Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
- Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut)
- Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Pod koniec usługi zostaje przeprowadzone podsumowanie efektów uczenia się oraz walidacja (zdalnie w czasie rzeczywistym), oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
- Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesięcy na stanowiskach w branży HoReCa.
- W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy.
- W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
- Przerwy wliczone są w czas szkolenia.
- W szkoleniu jednocześnie biorą udział wszyscy zgłoszeni uczestnicy bez podziału na mniejsze grupy.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Moduł 1: Wprowadzenie do pracy w recepcji hotelowej	Sławomir Nadolny	09-09-2024	08:00	10:00	02:00
<b>2 z 11</b> Moduł 2: Systemy rezerwacji i obsługi gości	Sławomir Nadolny	09-09-2024	10:00	11:00	01:00
<b>3 z 11</b> Przerwa	Sławomir Nadolny	09-09-2024	11:00	11:15	00:15
<b>4 z 11</b> Moduł 2: Systemy rezerwacji i obsługi gości c.d.	Sławomir Nadolny	09-09-2024	11:15	13:00	01:45
<b>5 z 11</b> Moduł 3: Komunikacja i obsługa klienta	Sławomir Nadolny	09-09-2024	13:00	15:00	02:00
<b>6 z 11</b> Moduł 4: Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi	Sławomir Nadolny	10-09-2024	08:00	10:00	02:00
<b>7 z 11</b> Moduł 5: Obsługa gości biznesowych	Sławomir Nadolny	10-09-2024	10:00	11:30	01:30
<b>8 z 11</b> Przerwa	Sławomir Nadolny	10-09-2024	11:30	11:45	00:15
<b>9 z 11</b> Moduł 5: Obsługa gości biznesowych c.d.	Sławomir Nadolny	10-09-2024	11:45	13:00	01:15
<b>10 z 11</b> Moduł 6: Rozliczenia i administracja recepcji	Sławomir Nadolny	10-09-2024	13:00	14:15	01:15
<b>11 z 11</b> Moduł 7: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad	-	10-09-2024	14:15	15:00	00:45

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 366,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 366,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	169,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	169,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Sławomir Nadolny

Menedżer, trener, przedsiębiorca z 31-letnim doświadczeniem w zarządzaniu sprzedażą i marketingiem. Skutecznie działający w firmach Unilever, Yardley Of London, Japan Tabaco z branży FMCG. Jako przedsiębiorca przejrzyście definiujący wszystkie procesy biznesowe w ostatnich 12 latach współtworzył firmy Newpublic i Buy Me Time. Jego zamiłowaniem do przekazywania wiedzy innym, inspirowania i motywowania do samorozwoju zaowocowały rozwojem kompetencji trenerskich i coachingowych. Szczerze zainteresowany ludźmi i ich wyzwaniami na polu sprzedaży i obsługi klientów tworzy autorskie programy szkoleniowe, których innowacyjność polega na rozumieniu obu perspektyw procesu biznesowego. Na salach szkoleniowych spotkał podczas swojej 7 letniej praktyki trenerskiej 11 tysięcy osób, realizując ponad 5000 godzin szkoleniowych. Swoje treningi prowadzi metodą indukcyjną, gdzie uczestnicy sami mogą wypracować wiedzę, umiejętności i właściwe postawy w procesie sprzedaży. Posiada co najmniej pięcioletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych (minimum 250 godzin szkoleń).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia. Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesięcy na stanowiskach w branży HoReCa. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych. Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia. Szkolenie zwolnione jest z VAT na podstawie: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

# Adres

ul. Żeromskiego 38  
14-300 Morąg  
woj. warmińsko-mazurskie

Szkolenie odbędzie się w hotelu Tailor Hotel. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia.

# Kontakt



**Kamil Kamola**

**E-mail** [bur@k2c.com.pl](mailto:bur@k2c.com.pl)

**Telefon** (+48) 533 552 510