



KRAWAT I MUSZKA  
Małgorzata Kopczyk



## Skuteczna sprzedaż dla Gości indywidualnych w hotelu – szkolenie

Numer usługi 2024/06/14/18589/2183656

📍 Głogówek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.09.2024 do 05.09.2024

2 080,00 PLN brutto

2 080,00 PLN netto

130,00 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

# Usługa zamknięta

Dla pracodawcy

Hotel Salve Ewa Poremba; NIP: 7551677972

## Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Szkolenie dedykowane jest pracownikom Hotelu Salve – działom recepcji, rezerwacji oraz marketingu w hotelu, których pracownicy stanowią grupę docelową szkolenia. Szkolenie jest kierowane zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak również do osób nowozatrudnionych.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

03-09-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnej profesjonalnej sprzedaży B2C w branży HoReCa, w tym przeprowadzania skutecznych rozmów z Gościem B2C, budowania guest experience (sprzedaż poprzez doświadczenia), skutecznej sprzedaży poprzez maila, telefon i relacji bezpośredniej, negocjacji poprzez up-selling i cross-selling oraz wykonywania sprzedaży aktywnej w B2C. Szkolenie gwarantuje zwiększenie sprzedaży o minimum 10% w miesiąc po zakończeniu szkolenia.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Na poziomie wiedzy uczestnicy szkolenia: definiują modelowy proces sprzedaży w 5 krokach, definiują sprzedaż poprzez guest experience, charakteryzują techniki sprzedaży aktywnej i negocjacji, charakteryzują techniki up-selling i cross-selling dedykowanych hotelom, definiują mocne i słabe strony sprzedażowe swojej konkurencji.</p>	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Na poziomie umiejętności uczestnicy będą zwiększać obroty poprzez wdrożenie aktywnej sprzedaży oraz akcje specjalne dla Gości B2C, skutecznie komunikować i finalizować sprzedaż emocjami i poprzez storytelling, prowadzić skuteczną komunikację sprzedażową poprzez telefon, mail i w relacji bezpośredniej, budować guest experience, zastosować nowe techniki negocjacji i modelowanie zachowań w sprzedaży.</p>	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Na poziomie kompetencji społecznych uczestnicy zbudują świadomość skutecznego prowadzenia sprzedaży w branży HoReCa, zaangażowanie w wykorzystanie w praktyce narzędzi sprzedażowych, zdobywają większą pewność siebie, zwiększą samodzielną działania na stanowisku, będą zmotywowani dzięki przyswojonej wiedzy i umiejętnościom do zwiększenia wyniku sprzedażowego.</p>	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>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?

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające wskazane w karcie usług kompetencje zgodnie z opisanymi efektami uczenia się.

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

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające 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, proces walidacji w formie wywiadu przeprowadza niezależna osoba - inna niż trener prowadzący szkolenie. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające ten fakt.

## Program

Szkolenie jest kierowane jest zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak i do osób nowozatrudnionych.

Dla zwiększenia skuteczności szkolenia warto, aby w szkoleniu wzięło udział co najmniej 4 pracowników, ale nie więcej niż 15 osób.

Usługa ma charakter zamknięty i jest dedykowana potrzebom hotelu Salve. Osoby będą przeszkolone w ramach 1 grupy szkoleniowej w czasie dwudniowego szkolenia.

Dla realizacji szkolenia wymagane jest sala konferencyjna mieszcząca do 15 osób wyposażona w: krzesła, stół/stoliki, tablicę flipchart, papier, mazaki. Część praktyczna szkolenia (training on the job) będzie przeprowadzona w recepcji.

Stanowiska komputerowe nie będą wymagane. Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych ( 60-minutowych).

### Dzień 1

#### 1. Guest experience – sprzedaż przez doświadczenia

- Jak sprzedawać dziś przez budowanie doświadczeń Gościa?
- Otwarcie sprzedaży otwarciem szans na skuteczną finalizację.
- Sprzedaż u Twojej konkurencji – analiza i praktyczne case studies.

#### 2. Modelowy proces sprzedaży

- Modelowy proces sprzedaży w 5 prostych krokach.
- Jak skutecznie finalizować sprzedaż – emocjami i storytelling.
- Czym jest dziś sprzedaż reaktywna z inicjatywą?

#### 3. Komunikacja sprzedażowa B2C

- Przez telefon,
- Przez maila,
- W relacji bezpośredniej.

## Dzień 2

### 1. Up-selling i cross-selling narzędziem negocjacji

- Dlaczego dosprzedaż decyduje dziś o sukcesie w sprzedaży?
- Up selling i cross selling metodą na budowanie guest experience.
- Training on the job – warsztaty praktyczne z dosprzedaży.

### 2. Jak negocjować skutecznie?

- Negocjacje strategicznym elementem sprzedaży.
- Techniki negocjacji i modelowanie zachowań.
- Sprzedaż przez style osobowości

### 3. Po co nam ta sprzedaż aktywna?

- Czym jest sprzedaż aktywna?
- Jak budować aktywnie lojalność Gości B2C.
- Akcje specjalne w sprzedaży aktywnej.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Guest experience – sprzedaż przez doświadczenia	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	09:00	12:00	03:00
<b>2 z 8</b> przerwa	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	12:00	12:15	00:15
<b>3 z 8</b> Modelowy proces sprzedaży	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	12:15	15:15	03:00
<b>4 z 8</b> Komunikacja sprzedażowa B2C	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	15:15	17:15	02:00
<b>5 z 8</b> Up-selling i cross-selling narzędziem negocjacji	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	09:00	12:00	03:00
<b>6 z 8</b> przerwa	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	12:00	12:15	00:15
<b>7 z 8</b> Jak negocjować skutecznie?	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	12:15	15:15	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 8 Po co nam ta sprzedaż aktywna?	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	15:15	17:15	02:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 080,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 080,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Patrycja Brychcy-Zygiel

Skutecznie przeszkoliła ponad 300 hotelarzy i restauratorów w Polsce, ucząc ich jak zarabiać więcej. Jest trenerem efektywnie zwiększając sprzedaż w branży HoReCa (Hotele REstauracje CAtering). Wyróżnia się podejściem skoncentrowanym na skutecznej sprzedaży i budowaniu pozytywnych relacji z Gośćmi, w tym guest experience, o czym opowiada jako ekspert m.in. w podcaście z Marcinem Osmanem, cyklu filmów z Jolą Kleser "Śniadanie idealne" oraz regularnie prowadzonymi live m.in z Lastowiczami. Jest zapraszana jako panelistka w imprezach branżowych w tym najważniejszym wydarzeniu Hotel Marketing Conference oraz Międzynarodowych Targach Turystycznych ITTF czy też konferencji „Kobieta z Ikrą”. Stawia na wykorzystanie nowoczesnych narzędzi marketingowych, aby dotrzeć do szerszego grona odbiorców i budować zaangażowanie wśród Gości. Doradza i dopasowuje szkolenia zarówno dla top managementu hoteli, dyrektorów i właścicieli obiektów, jak i pracowników działów sprzedaży, marketingu oraz zespołów recepcyjnych. Dzieli się wiedzą i pokazuje jak skutecznie sprzedawać, przeprowadzając przez szereg case studies, wskazując najbardziej efektywne narzędzia. Jest strategiem biznesowym, który swoje doświadczenie wykorzystuje również w przeprowadzaniu audytów oraz efektywnych kampanii sprzedażowych. Hotelarstwo w jej życiu, to nie tylko praca, ale przede wszystkim pasja. Na co dzień prowadzi edukacyjne konta w social mediach, dzieląc się ekspercką wiedzą związaną z branżą HoReCa.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę skryptów: drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

## Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: § 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

## Adres

al. Lipowa 4  
48-250 Głogówek  
woj. opolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Małgorzata Kopczyk**

**E-mail** [biuro@krawatimuszka.pl](mailto:biuro@krawatimuszka.pl)

**Telefon** (+48) 510 009 647