



KRAWAT I MUSZKA
Małgorzata Kopczyk



Skuteczna sprzedaż w dziale rezerwacji i recepcji – szkolenie

Numer usługi 2024/06/14/18589/2184019

📍 Prószków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 01.10.2024 do 02.10.2024

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest pracownikom obiektu Arkas – działom 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	30-09-2024
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>Efekt uczenia na poziomie wiedzy. Uczestnicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study dedykowane obiektowi Arkas oraz analizować rozmowy telefoniczne oraz oferty mailowe. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Efekt uczenia na poziomie umiejętności:Uczestnicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zwiększyć obroty poprzez wdrożenie aktywnej sprzedaży oraz akcje specjalne dla Gości B2C, - komunikować i finalizować sprzedaż emocjami i poprzez storytelling, - prowadzić skuteczną komunikację sprzedażową poprzez telefon, mail i w relacji bezpośredniej, - budować guest experience w oparciu up-selling i cross-selling. 	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study dedykowane obiektowi Arkas oraz analizować rozmowy telefoniczne oraz oferty mailowe. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Efekty uczenia z zakresu kompetencji społecznych: Uczestnicy: zbudują świadomość skutecznego prowadzenia sprzedaży w branży HoReCa, zbudują zaangażowanie w wykorzystanie w praktyce narzędzi sprzedażowych, zdobywają większą pewność siebie, zwiększą samodzielne 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 dedykowane obiektowi Arkas oraz analizować rozmowy telefoniczne oraz oferty mailowe. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży 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 z firmy Krawat i Muszka - 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 obiektu Hotel Arkas. 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).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Guest experience – sprzedaż przez doświadczenia	Patrycja Brychcy-Zygiel	01-10-2024	09:00	11:00	02:00
2 z 6 Modelowy proces sprzedaży	Patrycja Brychcy-Zygiel	01-10-2024	11:00	14:00	03:00
3 z 6 Komunikacja sprzedażowa B2C	Patrycja Brychcy-Zygiel	01-10-2024	14:00	17:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 6 Up-selling i cross-selling narzędziem negocjacji	Patrycja Brychcy-Zygiel	02-10-2024	09:00	11:00	02:00
5 z 6 Jak negocjować skutecznie?	Patrycja Brychcy-Zygiel	02-10-2024	11:00	14:00	03:00
6 z 6 Po co nam ta sprzedaż aktywna?	Patrycja Brychcy-Zygiel	02-10-2024	14:00	17:00	03:00

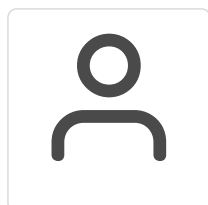
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 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

ul. Daszyńskiego 12
46-060 Prószków
woj. opolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Małgorzata Kopczyk

E-mail biuro@krawatimuszka.pl

Telefon (+48) 510 009 647