



## Profesjonalny pracownik recepcji

Numer usługi 2024/08/07/17239/2255554

1 496,91 PLN brutto

1 217,00 PLN netto

213,84 PLN brutto/h

173,86 PLN netto/h

NEWKEY SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ SPÓŁKA  
KOMANDYTOWA



📍 Warszawa / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 05.11.2024 do 05.11.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy i właściciele salonów beauty Niezbędne do udziału w szkoleniu: podstawowa wiedza i umiejętności w zakresie prowadzenia salonu beauty.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	04-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	7
<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

Celem szkolenia Profesjonalny pracownik recepcji jest przygotowanie uczestnika do zadań takich jak: zwiększenie sprzedaży pakietów, dodatkowych zabiegów i kosmetyków, opracowania standardów pracy recepcji według listy

obowiązków oraz do dbania o pozytywny wizerunek obiektu beauty.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
prawidłowo sprzedaje i komunikuje się z klientem poprzez telefon	<ul style="list-style-type: none"><li>-stosuje zasady komunikacji interpersonalnej oraz zasady skutecznej komunikacji z klientem</li><li>-przełamuje w sobie strach przed proponowaniem oraz dociera do potrzeb klientów</li><li>-układa procedury zabiegowe i przygotowuje oferty zabiegowe</li></ul>	Test teoretyczny
stosuje prawidłowe techniki obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"><li>-przygotowuje „mapę oferty”, by ułatwić sobie dopasowanie rozwiązania dla każdego klienta</li><li>-planuje kolejne kroki współpracy z klientami</li><li>-buduje autorytet specjalisty i zaufanie w oczach klientek</li></ul>	Test teoretyczny
profesjonalnie wita oraz żegna klienta salonu przy recepcji	<ul style="list-style-type: none"><li>-radzi sobie z trudnym klientem i z klientem roszczeniowym</li><li>-przeprowadza prawidłową procedurę obsługi klienta ; przez telefon, przy powitaniu oraz przy pożegnaniu klienta</li></ul>	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 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

## MODUŁ I: SPRZEDAŻ I OBSŁUGA PRZEZ TELEFON

Jak zrobić piorunujące wrażenie na klientach by zachęcić do droższych zabiegów

- Jak ważne jest właściwe przedstawienie oferty przez telefon - czyli co tracisz, gdy "tylko" odpowiadasz na pytania klientów
- Czarna lista słów i stwierdzeń przez telefon
- Znajomość oferty - czyli czy MISTRZ RECEPCJI powinien znać całą ofertę obiektu
- Kluczowe korzyści oferty, czyli jak szybko trafić w potrzeby klienta
- Pierwsze wrażenie - czyli jak przedstawić salon/gabinet by od razu podkreślić jego atuty
- Jak opowiadać o ofercie osobom, które chcą się tylko zorientować i umówić ich na wizytę
- Jak proponować dodatkowy zabieg, gdy klientka umawia się na wizytę
- Jak zwiększyć zamówienie klientki poprzez proponowanie pakietów zabiegowych
- Dlaczego każda klientka powinna się dowiedzieć co jest w danym momencie w promocji i nigdy w taki sposób jak na stacji benzynowej
- W jaki sposób zareagować na odmowę klientki, by podkreślić swoją troskę o jej efekt
- Jak zwiększyć szansę na realizację umówionej wizyty (bo nie lubimy gdy klientki tracą zapal)
- Co powiedzieć klientce, gdy nie ma miejsca w kalendarzu
- Co powiedzieć gdy klientka odwołuje wizytę, by poczuła, że przez to może stracić upragniony efekt
- Co powiedzieć na koniec rozmowy by podkreślić swój profesjonalizm
- Jak sobie radzić z trudnym i wymagającym niemożliwego klientem

## MODUŁ II: OBSŁUGA PRZY RECEPCJI - POWITANIE KLIENTA

jak zachęcać do dodatkowych opcji, by zwiększyć zadowolenie klientek z ich efektów

- Jak poprosić o zgodę na przetwarzanie danych dla celów marketingowych, by klientka nie odmówiła
- Jak przedstawić całą ofertę salonu klientce, która jest pierwszy raz
- Czy i jak sprzedawać przy recepcji kosmetyki do pielęgnacji domowej

## MODUŁ III: OBSŁUGA PRZY RECEPCJI - POŻEGNANIE KLIENTA

jak profesjonalnie pożegnać klientkę, by zwiększyć szanse na kolejne większe zamówienia

- Jak zachęcać do programu lojalnościowego (który pomaga zwiększyć sprzedaż, a nie rozdaje zniżki)
- Jak recepcja ma sprzedawać kosmetyki po zabiegu (i tu się zdziwisz)
- Co powiedzieć, gdy klientka odmówi
- Jak zachęcić do rezerwacji kolejnej wizyty
- Co powiedzieć na typową wymówkę: "sama zadzwonię, bo nie mam ze sobą swojego grafiku"
- Jak przyjąć reklamację od klientki

Walidacja efektów usługi odbędzie się z wykorzystaniem testu.

Szkolenie adresowane jest do osób posiadających podstawową wiedzę i umiejętności w zakresie prowadzenia salonu beauty.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych zgodnie z harmonogramem usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Teoria rozumiana jest jako wykład prowadzącego, zajęcia praktyczne realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 4</b> MODUŁ I: SPRZEDAŻ I OBSŁUGA PRZEZ TELEFON	Marta Fiłoń	05-11-2024	10:00	12:00	02:00
<b>2 z 4</b> MODUŁ II: OBSŁUGA PRZY RECEPCJI - POWITANIE KLIENTA	Marta Fiłoń	05-11-2024	12:00	14:00	02:00
<b>3 z 4</b> MODUŁ III: OBSŁUGA PRZY RECEPCJI - POŻEGNANIE KLIENTA	Marta Fiłoń	05-11-2024	14:15	16:45	02:30
<b>4 z 4</b> Walidacja	-	05-11-2024	16:45	17:15	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 496,91 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 217,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	213,84 PLN
Koszt osobogodziny netto	173,86 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Marta Fiłoń

Trener Biznesu Beauty. Doświadczony szkoleniowiec z zakresu sprzedaży, marketingu usług i produktów salonu beauty, klinik medycyny estetycznej i spa oraz zarządzania zespołem, a także podejmowania decyzji negocjacji oraz

efektywnej komunikacji z klientami i w zespole..  
Autorka publikacji w pismach branżowych oraz  
materiałów szkoleniowych dla managerów i  
specjalistów branży beauty.

Prowadzi szkolenia otwarte Akademii Menadżera, dotyczących  
Analizy Strategicznej, Podejmowania Decyzji,  
Negocjacji czy Budowania Relacji z Klientami,  
Efektywnej komunikacji w zespole,  
spa&beauty, jak i dedykowane dla hoteli spa,  
salonów beauty, klinik medycyny estetycznej  
oraz dla firm dostarczających rozwiązania dla  
salonów i spa. Jest autorką artykułów w „Spa  
Inspirations” oraz publikacji książkowych i  
materiałów wideo, pomagających zwiększać  
sprzedaż w salonie urody i spa. Trener biznesu  
spa&beauty Beauty Inspiration gru 2009 –  
Obecnie  
Ukończona Szkoła Trenerów Wszelchnicy  
Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.  
Uniwersytet Warszawski Psychologia 2002 –  
2006 Szkoła Główna Handlowa Magister  
(Mgr)Finanse i Bankowość 1999 – 2004  
Przeszkoliła ponad 700 osób na szkoleniach  
otwartych oraz przeznaczonych dla salonów  
beauty i hoteli spa. Od 2010 roku współpracuje z  
Polskim Instytutem Spa i Wellness oraz  
wydawnictwem Spa Inspirations, prowadząc  
Akademię Managera Spa & Beauty Prowadzi  
indywidualne konsultacje. Prowadzi szkolenia Akademii  
Menadżera dla firm większych, jak i mniejszych,  
przeprowadziła wiele

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkolenia, schematy rozmów, ćwiczenia.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie się odbywało w trybie stacjonarnym. W każdym dniu szkoleniowym jest przewidziana przerwa minimum 15 minutowa. Minimum jedna przerwa po 4 godzinach zajęć. Częstotliwość przerw dopasowana będzie do indywidualnych potrzeb grupy.

## Adres

ul. Wspólna 56  
00-686 Warszawa  
woj. mazowieckie

Centrum Szkoleniowe Wspólna

# Kontakt



**Wiktoria Klinicka**

**E-mail** [biuronml@newkey.pl](mailto:biuronml@newkey.pl)

**Telefon** (+48) 570 204 610