

APS Piotr Olgierd
Sułkowski**SZKOLENIE: ZAAWANSOWANA OBSŁUGA
KLIENTA I OPTIMALIZACJA SPRZEDAŻY:
STRATEGIE DLA HOTELI Z
WYKORZYSTANIEM NARZĘDZI
CYFROWYCH**

Numer usługi 2024/08/08/36960/2257107

📍 Białka Tatrzańska / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 29.10.2024 do 30.10.2024

3 125,00 PLN brutto

3 125,00 PLN netto

195,31 PLN brutto/h

195,31 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest wszystkim osobom, które zajmują się obsługą klienta i chcą zarządzać transformacją cyfrową. Szczególnie skorzystają na nim: pracownicy obsługi klienta, osoby które mają do czynienia z trudnym klientem, menadżerowie, menedżerowie sprzedaży sprzedawcy / handlowcy oraz wszystkie osoby, które na co dzień mają do czynienia ze sprzedażą i marketingiem. Od uczestników szkolenia nie jest wymagana wiedza ani uprzednie doświadczenie związane ze sprzedażą. Wymagane są natomiast podstawowe umiejętności komunikacyjne.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	28-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do zwiększenia efektywności obsługi klienta w hotelu poprzez wdrożenie zaawansowanych strategii komunikacyjnych i wykorzystania nowoczesnych narzędzi cyfrowych. Dzięki szkoleniu uczestnicy będą w stanie budować trwałe relacje z gośćmi, skutecznie zarządzać trudnymi sytuacjami oraz optymalizować proces sprzedaży, co przełoży się na wzrost satysfakcji klientów i przychodów hotelu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Profesjonalnie obsługuje klientów	IDENTYFIKUJE typy klientów oraz ich potrzeby i oczekiwania oraz sygnały konfliktu i trudnych sytuacji	Test teoretyczny
	OKREŚLA strategie obsługi klienta dostosowane do różnych typów gości	Test teoretyczny
	OKREŚLA najlepsze praktyki zarządzania skargami i reklamacjami	Test teoretyczny
	STOSUJE efektywne techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Test teoretyczny
Radzi sobie z trudnymi klientami	WDRAŻA techniki deeskalacji konfliktów	Test teoretyczny
	Identyfikuje sygnały konfliktu i trudnych sytuacji	Test teoretyczny
	Określa najlepsze strategie obsługi dostosowane do różnych typów klientów	Test teoretyczny
	Określa skuteczne procedury zarządzania skargami i reklamacjami	Test teoretyczny
	WDRAŻA nowoczesne narzędzia cyfrowe w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Optymalizuje sprzedaż w hotelarstwie	STOSUJE strategie upsellingu i cross-sellingu	Test teoretyczny
	DEFINIUJE kluczowe wskaźniki efektywności (KPI) w obsłudze klienta i sprzedaży	Test teoretyczny
	WYKORZYSTUJE analizy rynku i segmentację klientów	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 -zaświadczenie- 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 potwierdzający uzyskanie kompetencji -zaświadczenie- 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 potwierdzający uzyskanie kompetencji -zaświadczenie- potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Blok I: ZAAWANSOWANA OBSŁUGA KLIENTA

- Psychologia obsługi klienta: zrozumienie potrzeb i oczekiwań gości
- Tworzenie pozytywnego pierwszego wrażenia: techniki budowania relacji od pierwszego kontaktu
- Komunikacja werbalna i niewerbalna: kluczowe zasady i narzędzia
- Wykorzystanie narzędzi cyfrowych: chatbots, CRM (Customer Relationship Management), aplikacje mobilne dla gości

Blok II: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYMI KLIENTAMI

- Identyfikacja trudnych klientów: typologia i rozpoznawanie sygnałów
- Techniki deeskalacji konfliktów: aktywne słuchanie, empatia, asertywność
- Zarządzanie skargami i reklamacjami: procedury, najlepsze praktyki, case studies
- Cyfrowe rozwiązania w zarządzaniu trudnymi sytuacjami: systemy feedbacku, monitoring mediów społecznościowych

Blok III: OPTIMALIZACJA SPRZEDAŻY W HOTELARSTWIE

- Analiza rynku i targetowanie: segmentacja klientów, badania rynkowe
- Strategie sprzedaży i marketingu: upselling, cross-selling, programy lojalnościowe
- Zarządzanie kanałami sprzedaży online: OTA (Online Travel Agencies), bezpośrednie rezerwacje przez stronę hotelu
- Wykorzystanie narzędzi cyfrowych w sprzedaży: systemy PMS (Property Management System), revenue management software

Blok IV: INTEGRACJA NARZĘDZI CYFROWYCH W OBSŁUDZE KLIENTA I SPRZEDAŻY

- Case studies i best practices: przykłady z rynku hotelarskiego
- Szkolenie praktyczne z wybranych narzędzi cyfrowych: interaktywne ćwiczenia, symulacje

Test

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

Warunki organizacyjne: W celu osiągnięcia maksymalizacji efektów szkolenia, grupa uczestników powinna wynosić minimum 3 osoby. Zajęcia są prowadzone w 1 sali, w 1 grupie (z możliwością podziału na mniejsze grupki podczas ćwiczeń/scenek). Każdy z uczestników otrzymuje indywidualne materiały i stanowisko przy biurku/stole.

Szkolenie trwa 60 godzin dydaktycznych (6 dni). Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 12. Realizacja zadań i ćwiczeń będzie przeprowadzona w taki sposób, aby stopniowo narastał ich stopień trudności, ale ich realizacja była w zasięgu możliwości uczestników. Szkolenie przewiduje pracę całej grupy, jak również w podziale na grupy.

Uczestnicy w trakcie każdego dnia szkoleniowego trwającego więcej niż 4 godziny mają prawo do co najmniej 1 przerwy, trwającej co najmniej 15 minut. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Przerwy ustalone będą z uczestnikami.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Blok I: ZAAWANSOWANA OBSŁUGA KLIENTA	Anna Nitkiewicz-Jankowska	29-10-2024	09:30	12:30	03:00
2 z 5 Blok II: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYMI KLIENTAMI - w tym 15 minut przerwy	Anna Nitkiewicz-Jankowska	29-10-2024	12:30	15:30	03:00
3 z 5 Blok III: OPTIMALIZACJA SPRZEDAŻY W HOTELARSTWIE	Anna Nitkiewicz-Jankowska	29-10-2024	15:30	17:30	02:00
4 z 5 Blok IV: INTEGRACJA NARZĘDZI CYFROWYCH W OBSŁUDZE KLIENTA I SPRZEDAŻY	Anna Nitkiewicz-Jankowska	30-10-2024	08:00	11:45	03:45
5 z 5 Test	-	30-10-2024	11:45	12:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	3 125,00 PLN
Koszt usługi netto	3 125,00 PLN

Koszt godziny brutto	195,31 PLN
----------------------	------------

Koszt godziny netto	195,31 PLN
---------------------	------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Nitkiewicz-Jankowska

Specjalizuje się w szkoleniach, warsztatach, konsultacjach i pracy własnej z klientem z zakresu: Budowania strategii marki osobistej i/lub marki firmy, Pewności siebie, Asertywności, Zarządzania sobą i zmianą, Planowania, Strategii pracy ze stresem i innymi emocjami, Komunikacji, Negocjacji, Budowania zespołów, Techniki NLP, Technika Transformacji, Poziomów wartości, Poziomów świadomości. Opracowała własne modele i metodologie, programy działań i strategie, wykorzystując: poziomy świadomości i technikę uwalniania dr. Davida R. Hawkinsa, koncepcję Spiral Dynamics Becka i Cowana, poziomy wartości Clare W. Graves'a, Talent Dynamics oraz techniki NLP. Doświadczenia zawodowe zdobywała od 1998 roku między innymi na stanowisku nauczyciela akademickiego na kilku uczelniach (UŚ, GWSH w Katowicach, WST-H p.k. w Nysie, AWF w Krakowie, WSBiznesu w Dąbrowie Górniczej) oraz prowadząc własną dział. gospod. w zakresie szkoleń i doradztwa. Posiada znajomość nowoczesnych technologii i narzędzi IT do rozwiązań zdalnego prowadzenia biznesu. Szkoli również ze świadczenia usług zdalnych z wykorzystaniem nowych technologii. Trener prowadzący zajęcia ma co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnikom zostana przekazane materiały dydaktyczne w postaci prezentacji powerpoint, materiały przygotowane przez trenera, ankiety, testy.

Informacje dodatkowe

Zwolnienie z VAT na podstawie § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983)

Adres

ul. Środkowa 252a
34-405 Białka Tatrzańska
woj. małopolskie

Kontakt



Piotr Sułkowski

E-mail psulkowski@gmail.com

Telefon (+48) 500 026 554