



**PR w sektorze HoReCa – budowanie wizerunku, który przyciąga klientów - trendy, oczekiwania i standardy najwyższej jakości obsługi klienta - usługa szkoleniowa.**

**6 150,00 PLN** brutto  
6 150,00 PLN netto  
170,83 PLN brutto/h  
170,83 PLN netto/h

ALIO CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

Numer usługi 2024/10/23/166223/2377401



📍 Sierosław / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 28.11.2024 do 06.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / PR
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Uczestnikami usługi są: <ul style="list-style-type: none"><li>właściciele działalności gospodarczych w branży HoReCa</li><li>freelancerzy</li><li>osoby prowadzące działalność na własny rachunek, planujące zwiększyć rozpoznawalność swojej firmy/marki, dotrzeć do szerszego grona klientów, rozwinąć swoją działalność</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	8
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	21-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	36
<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

Usługa przygotowuje do samodzielnego budowania swojego wizerunku, który przyciąga klientów, poprzez świadomą obsługę klienta bazującą na doświadczeniu klienta na styku ze świadczoną usługą.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	stosuje metodologię tworzenia strategii PR	Wywiad swobodny
tworzy spójny wizerunek w branży HoReCa	stosuje tożsamość marki rozumianej jako: misja, wizja, wartości	Wywiad swobodny
	definiuje zasady konstruowania strategii	Wywiad swobodny
	wdraża strategię PR	Wywiad swobodny
buduje silną markę osobistą	konsekwentnie planuje, monitoruje i optymalizuje poszczególne etapy strategii marki	Wywiad swobodny
	buduje trwałe relacje z klientami	Wywiad swobodny
komunikuje się z odbiorcami marki	wykorzystuje narzędzia do badania doświadczeń klienta	Wywiad swobodny
	stosuje strategię i metody zarządzania kryzysowego	Wywiad swobodny
reaguje na kryzysy i dba o utrzymanie pozytywnego wizerunku marki	stosuje zasady savoir-vivre w branży HoReCa	Wywiad swobodny
	wykorzystuje narzędzia cyfrowe do utrzymania stałych relacji z klientami: social media, blogi, newslettery	Wywiad swobodny
buduje trwałe relacje z klientami	tworzy angażujące treści poprzez storytelling i video	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, 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 weryfikacji

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

# Program

## 1. Wprowadzenie do PR w HoReCa. Budowanie silnej marki – podstawy i strategię

- Definicja i rola PR w branży HoReCa.
- Historia i ewolucja public relations w sektorze usług gastronomicznych i hotelarskich.
- Analiza tożsamości marki: misja, wizja, wartości.
- Strategie brandingowe dostosowane do lokalnych i globalnych klientów.
- Wyróżniki marki – jak stworzyć coś unikalnego w branży pełnej konkurencji.

## 2. Trendy w PR w HoReCa – co przyciąga współczesnych klientów?

- Influencer marketing w HoReCa.
- Zrównoważony rozwój jako narzędzie budowania wizerunku.
- Personalizacja komunikacji z klientem.

## 3. Nowoczesna komunikacja w budowaniu wizerunku

- Narzędzia cyfrowe: social media, blogi, newslettery.
- Tworzenie angażujących treści – storytelling i wizualizacje.
- Budowanie społeczności wokół marki.
- Materiał video w tworzeniu contentu.

## 4. Kreowanie doświadczenia klienta jako element PR

- Jak doświadczenia klienta wpływają na reputację marki?
- Rola sensoryki w budowaniu doświadczeń.
- Zaskakujące elementy obsługi jako PR w praktyce.

## 5. Wysoka jakość obsługi klienta i jej rola w PR

- Znaczenie spójności obsługi na każdym etapie kontaktu z klientem.
- Współpraca z pracownikami jako ambasadorami marki.
- Komunikacja i savoir-vivre.

## 6. Komunikacja kryzysowa – zarządzanie wizerunkiem w sytuacjach kryzysowych

- Przygotowanie na kryzysy: plany działania i scenariusze reakcji.
- Najczęstsze błędy w kryzysowej komunikacji.
- Case studies: skuteczne zarządzanie kryzysem w branży HoReCa.

## 7. Monitoring wizerunku i analiza danych PR

- Narzędzia do monitorowania opinii i reakcji klientów online.
- Jak interpretować dane i przekładać je na strategię PR?
- Znaczenie analityki w budowaniu długofalowych relacji.

## 8. Strategie utrzymania klienta na stałe

- Programy lojalnościowe jako element PR.
- Utrzymywanie relacji z klientem po zakończeniu transakcji.
- Personalizacja ofert dla stałych klientów.

## 9. Studium przypadku – analiza najlepszych praktyk w PR w HoReCa

- Analiza przykładów sukcesu w budowaniu wizerunku.
- Dyskusja o efektywnych rozwiązaniach i błędach do uniknięcia.
- Praktyczne ćwiczenia: przeprowadzanie wywiadów z klientami w celu walidacji działań PR.
- Warsztaty – tworzenie strategii na podstawie zebranych danych.

### Walidacja usługi - wywiad swobodny

#### Efekty szkolenia:

- Uczestnicy będą opracowywać kompleksowe strategie PR dla marek HoReCa.
- Uczestnicy będą odpowiednio reagować na kryzysy i budowania pozytywnego wizerunku marki.
- Uczestnicy będą monitorować i analizować dane w celu poprawy strategii.
- Uczestnicy będą wykorzystywać skuteczne metody budowania trwałych relacji z klientami.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 36

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 36</b> Wprowadzenie do PR w HoReCa. Budowanie silnej marki – podstawy i strategię	Lech Jaroniec	28-11-2024	08:30	09:00	00:30
<b>2 z 36</b> Monitoring wizerunku i analiza danych PR Narzędzia do monitorowania opinii i reakcji klientów online.	Lech Jaroniec	28-11-2024	09:00	09:30	00:30
<b>3 z 36</b> Definicja i rola PR w branży HoReCa.	Lech Jaroniec	28-11-2024	09:30	10:00	00:30
<b>4 z 36</b> Warsztaty – tworzenie strategii na podstawie zebranych danych.	Lech Jaroniec	28-11-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 36</b> Historia i ewolucja public relations w sektorze usług gastronomicznych i hotelarskich.	Lech Jaroniec	28-11-2024	11:00	11:30	00:30
<b>6 z 36</b> Analiza tożsamości marki: misja, wizja, wartości.	Lech Jaroniec	28-11-2024	11:30	12:00	00:30
<b>7 z 36</b> Strategie brandingowe dostosowane do lokalnych i globalnych klientów.	Lech Jaroniec	28-11-2024	12:00	12:30	00:30
<b>8 z 36</b> Wyróżniki marki – jak stworzyć coś unikalnego w branży pełnej konkurencji.	Lech Jaroniec	28-11-2024	12:30	13:30	01:00
<b>9 z 36</b> Trendy w PR w HoReCa – co przyciąga współczesnych klientów?	Lech Jaroniec	29-11-2024	09:00	09:30	00:30
<b>10 z 36</b> Influencer marketing w HoReCa.	Lech Jaroniec	29-11-2024	09:30	10:00	00:30
<b>11 z 36</b> Zrównoważony rozwój jako narzędzie budowania wizerunku.	Lech Jaroniec	29-11-2024	10:00	10:30	00:30
<b>12 z 36</b> Personalizacja komunikacji z klientem.	Lech Jaroniec	29-11-2024	10:30	11:00	00:30
<b>13 z 36</b> Personalizacja komunikacji z klientem.	Lech Jaroniec	29-11-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 36</b> Nowoczesna komunikacja w budowaniu wizerunku	Lech Jaroniec	30-11-2024	09:00	09:30	00:30
<b>15 z 36</b> Nowoczesna komunikacja w budowaniu wizerunku	Lech Jaroniec	30-11-2024	09:30	10:00	00:30
<b>16 z 36</b> Tworzenie angażujących treści – storytelling i wizualizacje.	Lech Jaroniec	30-11-2024	10:00	10:30	00:30
<b>17 z 36</b> Budowanie społeczności wokół marki.	Lech Jaroniec	30-11-2024	10:30	11:30	01:00
<b>18 z 36</b> Materiał video w tworzeniu contentu.	Lech Jaroniec	30-11-2024	11:30	12:00	00:30
<b>19 z 36</b> Kreowanie doświadczenia klienta jako element PR Jak doświadczenia klienta wpływają na reputację marki?	Lech Jaroniec	02-12-2024	09:00	10:00	01:00
<b>20 z 36</b> Rola sensoryki w budowaniu doświadczeń- Zaskakujące elementy obsługi jako PR w praktyce.	Lech Jaroniec	02-12-2024	10:00	11:00	01:00
<b>21 z 36</b> Wysoka jakość obsługi klienta i jej rola w PR Znaczenie spójności obsługi na każdym etapie kontaktu z klientem.	Lech Jaroniec	02-12-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>22 z 36</b></p> <p>Współpraca z pracownikami jako ambasadorami marki. Komunikacja i savoir-vivre.</p>	Lech Jaroniec	03-12-2024	09:00	10:00	01:00
<p><b>23 z 36</b></p> <p>Komunikacja kryzysowa – zarządzanie wizerunkiem w sytuacjach kryzysowych</p>	Lech Jaroniec	03-12-2024	10:00	10:30	00:30
<p><b>24 z 36</b></p> <p>Przygotowanie na kryzysy: plany działania i scenariusze reakcji.</p>	Lech Jaroniec	03-12-2024	10:30	11:00	00:30
<p><b>25 z 36</b></p> <p>Najczęstsze błędy w kryzysowej komunikacji.</p>	Lech Jaroniec	03-12-2024	11:00	11:30	00:30
<p><b>26 z 36</b> Case studies: skuteczne zarządzanie kryzysem w branży HoReCa.</p>	Lech Jaroniec	03-12-2024	11:30	12:00	00:30
<p><b>27 z 36</b></p> <p>Monitoring wizerunku i analiza danych PR Narzędzia do monitorowania opinii i reakcji klientów online.</p>	Lech Jaroniec	04-12-2024	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>28 z 36</b> Jak interpretować dane i przekładać je na strategię PR? Znaczenie analityki w budowaniu długofalowych relacji.	Lech Jaroniec	04-12-2024	10:00	11:00	01:00
<b>29 z 36</b> Strategie utrzymania klienta na stałe Programy lojalnościowe jako element PR.	Lech Jaroniec	04-12-2024	11:00	12:00	01:00
<b>30 z 36</b> Utrzymywanie relacji z klientem po zakończeniu transakcji.	Lech Jaroniec	05-12-2024	09:00	09:30	00:30
<b>31 z 36</b> Personalizacja ofert dla stałych klientów.	Lech Jaroniec	05-12-2024	09:30	10:00	00:30
<b>32 z 36</b> Personalizacja ofert dla stałych klientów.	Lech Jaroniec	05-12-2024	10:00	10:30	00:30
<b>33 z 36</b> Studium przypadku – analiza najlepszych praktyk w PR w HoReCa Analiza przykładów sukcesu w budowaniu wizerunku.	Lech Jaroniec	05-12-2024	10:30	11:30	01:00
<b>34 z 36</b> Dyskusja o efektywnych rozwiązaniach i błędach do uniknięcia.	Lech Jaroniec	05-12-2024	11:30	12:30	01:00



Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>35 z 36</span> Praktyczne ćwiczenia: przeprowadzanie wywiadów z klientami w celu walidacji działań PR.	Lech Jaroniec	06-12-2024	08:30	11:30	03:00
<span>36 z 36</span> Walidacja usługi-wywiad swobodny	-	06-12-2024	11:30	12:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,83 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,83 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Lech Jaroniec

Blogger, przedsiębiorca w branży HoReCa z ponad 5-letnim doświadczeniem w prowadzeniu biznesu oraz konsultingu w zakresie PR, sprzedaży, marketingu, tworzenia contentu, budowania marki oraz osobistego wizerunku w mediach społecznościowych. Skutecznie kreuje misję, wizję, wartości i strategię brandingowe dostosowane do marek w branży HoReCa. Aktywnie działa w mediach społecznościowych, biegle wykorzystując kanały do komunikacji z klientem, analizując konwersję, stosując narzędzia budowania wizerunku i personalizacji komunikacji z klientem (social media, blogi, newslettery). Tworzy angażujące treści za pomocą storytelling'u i video. Skutecznie buduje społeczność wokół marki. Ekspert od doświadczeń klienta, sprzedaży i wizerunku marki.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają komplet materiałów przygotowanych przez trenera w formie pdf oraz uzupełnionych o wypracowane podczas ćwiczeń materiał dydaktyczny do dalszego przyswojenia/wdrożenia w środowisku pracy.

## Informacje dodatkowe

Usługa jest zaplanowana na 36 godzin warsztatowych (45min), co w przeliczeniu na godziny zegarowe wynosi 27 godzin zegarowych (60min) wynikających z harmonogramu.

## Adres

ul. Niedźwiedzia 25  
62-080 Sierosław  
woj. wielkopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Natalia Smolarek**

**E-mail** [natalia@alioconsulting.pl](mailto:natalia@alioconsulting.pl)

**Telefon** (+48) 668 513 014