

SZOŁTYS ŁUKASZ  
REST CONSULTING

## Efektywny Recepcjonista - skuteczna sprzedaż z elementami Cross-selling i up-sellingu

Numer usługi 2025/01/30/26435/2530879

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 26.03.2025 do 26.03.2025

999,00 PLN brutto

812,20 PLN netto

142,71 PLN brutto/h

116,03 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Efektywna Recepcja to dedykowane szkolenie dla pracowników recepcji hotelowej. Dzięki temu szkoleniu, hotele realnie zwiększają liczbę rezerwacji indywidualnych oraz wartość pobytów Gości. Recepcja przestaje bać się sprzedaży, uczy się efektywnie komunikować, nawet w najtrudniejszych sytuacjach z trudnym, roszczeniowym Gościem.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	7
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	21-03-2025
<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

Intensywny program dla wszystkich, którzy chcą podnieść swoje kompetencje w zakresie praktycznych i sprawdzonych sposobów na organizację pracy własnej i podległego zespołu. Rozwój umiejętności wpływających na podniesienie wśród

pracowników satysfakcji z pracy, rozwój kluczowych umiejętności sprawnego delegowania i rozliczania zadań, które prowadzą do efektywnego realizowania celów stawianych przez dyrekcję. Zainwestuj w siebie i odblokuj swój potencjał.

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

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Zrozumienie pracy w hotelu, nabycie umiejętności skutecznej sprzedaży w hotelu, Umiejętności organizacyjne Komunikacja	test	Test teoretyczny

### **Cel biznesowy**

Po zakończonym warsztacie szkoleniowym uczestnicy powinni umieć zastosować następujące umiejętności:

- ✓ umiejętnie przestrzega procedur przy sprawnej organizacji pracy w recepcji
- ✓ zna wybrane metody oraz narzędzia podnoszące jakość obsługi Gościa
- ✓ potrafi współpracować z przełożonym oraz ze współpracownikami, dla zapewnienia profesjonalnej sprzedaży opartej o doradztwo
- ✓ zna techniki sprzedaży i potrafi je dostosować do oczekiwań Klienta
- ✓ potrafi przyjąć i rozwiązać reklamację

### **Efekt usługi**

Po zakończonym warsztacie szkoleniowym uczestnicy powinni umieć zastosować następujące umiejętności:

- ✓ umiejętnie przestrzega procedur przy sprawnej organizacji pracy w recepcji
- ✓ zna wybrane metody oraz narzędzia podnoszące jakość obsługi Gościa
- ✓ potrafi współpracować z przełożonym oraz ze współpracownikami, dla zapewnienia profesjonalnej sprzedaży opartej o doradztwo
- ✓ zna techniki sprzedaży i potrafi je dostosować do oczekiwań Klienta
- ✓ potrafi przyjąć i rozwiązać reklamację

### **Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi**

Podczas szkolenia omawiane są najważniejsze zagadnienia dotyczące pracy w recepcji hotelowej.

## **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 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

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

# Program

## **PROGRAM :**

### **I. OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO – EFEKT PIERWSZEGO WRAŻENIA**

Badanie i przewidywanie potrzeb Gościa w oparciu o znajomość oferty hotelowej,

Skuteczne sposoby na komunikację e-mailowym z potencjalnym Gościem hotelowym.

### **II. TELEFONICZNA A BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA GOŚCIA**

Skuteczne sposoby prowadzenia rozmowy telefonicznej

Skuteczna komunikacja telefoniczna i skuteczne sposoby rozmowy telefonicznej

Scenki, ćwiczenia, przykłady

### **III. UMIEJĘTNOŚCI SPRZEDAŻOWE W OPARCIU O UP-SELLING I CROSS-SELLING – TECHNIKI SPRZEDAŻY USŁUG W HOTELARSTWIE**

UP-SELLING i CROSS-SELLING – jako techniki sprzedaży usług komplementarnych

*„Wąskie gardła” sprzedaży w hotelu ...*

*Dlaczego Goście nie zawsze dokonują rezerwacji ?*

*Czy recepcja sprzedaje, czy tylko informuje o ofercie ?*

*Sposoby na zwiększyć skuteczności rezerwacji telefonicznych w Twoim hotelu*

*„USP” obiektu*

*System rabatów / bonusów*

*Czek lista przy rozmowie / meldowaniu*

*Procedura rezerwacji*

*Procedura interwencji na skargi gości*

*Tematy do rozmowy*

*Wychodzenie naprzeciw*

*Proces komunikacji interpersonalnej*

*Zasady i modele sprzedaży w formule cross – sellingu i up – sellingu*

#### IV. PR I MARKETING W HOTELARSTWIE – CZYLI JAK SIĘ REKLAMOWAĆ I BUDOWAĆ SWÓJ POZYTYWNY WIZERUNEK WŚRÓD POTENCJALNYCH KLIENTÓW?

Jak pozyskać nowych Gości , oraz jak dbać o to, aby stali Goście zostali ambasadorami Waszej marki?

Sposoby na pozyskanie Gościa w oparciu o znajomość ofert konkurencji

System bonusów dla gości

Informacja zwrotna ...

Skuteczne sposoby na dobre opinie Gościa w internecie?

#### V. TRUDNY KLIENT- CZY TRUDNA SYTUACJA?

Oczekiwania Gości w hotelarstwie

Geneza sytuacji trudnych – dlaczego takie sytuacje mają miejsce ?

Postawy Gości hotelowych /Jakie sztuczki stosuje Gość ?

#### PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	999,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	812,20 PLN
Koszt osobogodziny brutto	142,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	116,03 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Łukasz Szoftys

Łukasz Szoftys jest przedsiębiorcą, trenerem i konsultantem.

Absolwent studiów z zakresu obsługi ruchu turystycznego, turystyki międzynarodowej, zarządzania hotelami oraz programu MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach oraz Brno University of Technology w Brnie.

Specjalista – praktyk z zakresu zarządzania, restrukturyzacji oraz otwarć przedsiębiorstw z sektora HoReCa ( hotele, pensjonaty, restauracje, firmy cateringowe ).

Swoje bogate doświadczenie w branży hotelarskiej zdobył m. in. zarządzając takimi obiektami jak: Hotel Wilga \*\*\*\* w Ustroniu, Centrum Green Hill\*\*\* Business & SPA w Wiśle, Hotelu SPA & Wellness Hotel Diament\*\*\*\* w Ustroniu oraz Hotelu Mercure Patria\*\*\* w Wiśle; zarządzając działem sprzedaży woj. Śląskiego hotelu Arłamów \*\*\*\* czy będąc dyrektorem bazy noclegowej największego uzdrowiska w Polsce gdzie zarządzał zespołem ponad 300 pracowników ( Uzdrowisko Ustroń S.A. ); pełniąc funkcję V-ce Prezesa Wiślańskiej Organizacja Turystycznej w latach 2015-2017, czy pracując w hotelach za granicą m.in. w Stanach Zjednoczonych, Grecji czy Hiszpani.

Doradca zarządu oraz Dyrektor sprzedaży i marketingu nowo powstałych hoteli m.in.: Hotel Radisson Blu Sopot \*\*\*\* oraz Hotel Malbork by DeSilva \*\*\*\*.

Od 2010 roku właściciel firmy szkoleniowo – doradczej specjalizującej się w zarządzaniu nieruchomościami hotelowymi.

W latach 2010 – 2022 odpowiadał za wdrażanie i stały nadzór nad procesami dotyczącymi optymalizacji funkcjonowania kilkudziesięciu hoteli.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- książka w formie elektronicznej "Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoftys"
- materiały szkoleniowe
- skrypty szkoleniowe
- plansze i plakaty szkoleniowe
- rozpiski szkolenia
- certyfikaty i dyplomy uczestnictwa w szkoleniu

### Warunki uczestnictwa

Zgłoszenie udziału w szkoleniu oraz opłata udziału w szkoleniu.

Szczegóły dotyczące szkolenia na

[www.restconsulting.pl](http://www.restconsulting.pl)

### Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia obejmuje :

- udział w szkoleniu dla 1 osoby w wyznaczonym czasie ( harmonogram szkolenia )
- materiały szkoleniowe w formie drukowanej oraz elektronicznej
- posiłek podczas szkolenia ( dwu daniowy obiad )
- kawa / herbata podczas szkolenia
- certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 37  
00-001 Warszawa  
woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Łukasz Szoltys**

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

**Telefon** (+48) 696 020 324