

SZOŁTYS ŁUKASZ
REST CONSULTING

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

Numer usługi 2025/01/30/26435/2530887

📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 25.03.2025 do 25.03.2025

999,00 PLN brutto

812,20 PLN netto

142,71 PLN brutto/h

116,03 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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.
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	21-03-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
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

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie 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

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

ul. Wita Stwosza 37
40-042 Katowice
woj. śląskie

Park Hotel Diament Katowice
ul. Wita Stwosza 37
40-042 Katowice

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Łukasz Szoltys

E-mail biuro@restconsulting.pl

Telefon (+48) 696 020 324