

ADVERT Edyta
Stąpór-Rynk**Doskonała obsługa klienta w hotelu-
budowanie pozytywnych relacji.**

Numer usługi 2025/03/18/174663/2631856

📍 Masłów Pierwszy / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.05.2025 do 15.05.2025

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kurs jest skierowany do szerokiego kręgu pracowników sektora hotelarskiego, którzy chcą podnieść swoje umiejętności w zakresie obsługi gości i efektywnego budowania pozytywnych relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	13-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest wykształcenie w uczestnikach umiejętności i kompetencji niezbędnych do zapewnienia wyjątkowej jakości obsługi gości hotelowych, a także budowania trwałych i pozytywnych relacji z klientami. Uczestnicy nauczą się, jak skutecznie komunikować się z gośćmi, reagować na ich potrzeby, zarządzać trudnymi sytuacjami oraz tworzyć atmosferę, która sprzyja lojalności i zadowoleniu klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Wiedza Uczestnik definiuje zasady obsługi klienta w hotelu i zna techniki skutecznej komunikacji z klientem.	Uczestnik: - zna zasady obsługi klienta - zna zasady rozwiązywania konfliktów - rozumie zasady sprzedaży usług	Test teoretyczny
2. Umiejętności Uczestnik wdraża i utrzymuje pozytywne relacje z klientem.	Uczestnik: - umiejętnie komunikuje się z gościem hotelowym - buduje pozytywne relacje - radzi sobie z trudnymi sytuacjami - przeprowadza skuteczną sprzedaż	Wywiad swobodny
3. Kompetencje Uczestnik rozwiązuje problemy w dynamicznych warunkach i potrafi podejmować dobre decyzje pod presją czasu.	Uczestnik: - pozytywnie buduje relacje z klientem - efektywnie zarządza czasem pracy - potrafi aktywnie słuchać	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

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

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

tak

Program

1. Wprowadzenie do doskonałej obsługi klienta w hotelu
2. Kluczowe zasady budowania pozytywnych relacji z gośćmi
3. Komunikacja interpersonalna z gośćmi
4. Rozwiązywanie trudnych sytuacji i zarządzanie skargami
5. Sztuka budowania długotrwałych relacji
6. Postawa i etyka zawodowa
7. Zarządzanie feedbackiem i opiniami gości

Czas trwania: szkolenie trwa 16 godzin szkoleniowych (45-min).

Uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające odbycie kursu.

Przerwa nie jest wliczona w czas trwania szkolenia. Walidacja jest wliczona w czas trwania szkolenia.

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego oraz wywiadu swobodnego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Wprowadzenie do doskonałej obsługi klienta w hotelu (1 h)	Marcin Wrzoskiewicz	14-05-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 8 Kluczowe zasady budowania pozytywnych relacji z gośćmi (2 h)	Marcin Wrzoskiewicz	14-05-2025	10:15	12:15	02:00
3 z 8 Komunikacja interpersonalna z gośćmi (2 h)	Marcin Wrzoskiewicz	14-05-2025	12:30	14:30	02:00
4 z 8 Rozwiązywanie trudnych sytuacji i zarządzanie skargami (2 h)	Marcin Wrzoskiewicz	14-05-2025	14:45	15:45	01:00
5 z 8 Sztuka budowania długotrwałych relacji (1 h)	Marcin Wrzoskiewicz	15-05-2025	09:00	10:00	01:00
6 z 8 Postawa i etyka zawodowa (2 h)	Marcin Wrzoskiewicz	15-05-2025	10:15	12:15	02:00
7 z 8 Zarządzanie feedbackiem i opiniami gości (2 h)	Marcin Wrzoskiewicz	15-05-2025	12:30	14:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 8 Skuteczna komunikacja, wnioski. Walidacja. (2 h)	-	15-05-2025	14:45	15:45	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Wrzoskiewicz

Trener z wieloletnią praktyką w branży szkoleniowej i edukacyjnej. Prowadzi szkolenia, wykłady, wystąpienia i warsztaty rozwijające potencjał osobisty. Pracuje dla klientów w całej Polsce, również on-line. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu kompetencji miękkich takich jak: techniki radzenia sobie ze stresem, komunikacja interpersonalna, rozwój osobisty, asertywność, techniki radzenia sobie z emocjami, rozwój inteligencji emocjonalnej, przeciwdziałanie wypaleniowi zawodowemu, zarządzanie sobą w czasie, zwiększenie pewności siebie, motywowanie siebie i innych, autoprezentacja,

Z wykształcenia humanista. Prowadzi wykłady i prelekcje na temat szeroko pojętej psychologii zdrowia, przeciwdziałania wypaleniowi zawodowemu, zarządzania energią, zarządzania stresem i emocjami. Ma doświadczenie w zakresie szkoleń związanych z obsługą klienta, technikami sprzedaży, telemarketingiem. W swojej pracy oprócz teorii wykorzystuje praktykę i wiedzę, którą zdobył jako handlowiec w branży ubezpieczeniowej (PZU) i motoryzacyjnej (Mercedes-Benz). W trakcie szkoleń inspirował słuchaczy do trenowania kreatywności i twórczego potencjału we wszystkich obszarach życia. Na co dzień pasjonat psychologii, efektywności osobistej i górskich wędrówek.

Ramowy program usługi

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik na prośbę może otrzymać prezentacje od wykładowcy.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się na usługę

Informacje dodatkowe

Usługa zostanie zrealizowana stacjonarnie.

Warunki techniczne :

Sprzęt:

- **Procesor:** Dowolny procesor obsługujący nowoczesne przeglądarki (Intel Core i3 lub odpowiednik).
- **Pamięć RAM:** Minimum 4 GB.
- **Kamera:** Opcjonalna (jeśli uczestnik chce włączyć wideo).
- **Mikrofon:** Opcjonalny (jeśli uczestnik chce aktywnie uczestniczyć w dyskusji).
- **Głośniki/słuchawki:** Do odbioru dźwięku z webinaru.
- **Połączenie internetowe:** Szerokopasmowe łącze (zalecane minimum 2 Mbps dla transmisji wideo w jakości HD).

System operacyjny:

- Windows: Windows 7, 8, 10, 11.
- macOS: macOS 10.13 lub nowszy.
- Linux: Obsługiwane przez przeglądarki (Chrome).

Przeglądarka:

- **Google Chrome** (zalecana dla najlepszej kompatybilności).
- **Mozilla Firefox**
- **Microsoft Edge**
- **Safari** (dla systemów macOS).

Wymagania sieciowe:

- **Prędkość pobierania:** Co najmniej 2 Mbps.
- **Prędkość wysyłania:** Co najmniej 1 Mbps.
- **Porty:** Platforma ClickMeeting działa w standardzie HTTP/HTTPS, więc wymaga otwartych portów 80 i 443.

Adres

Masłów Pierwszy

Masłów Pierwszy

woj. świętokrzyskie

Hotel Aviator Business Hotel Medical&SPA

Polska, Masłów Pierwszy, ul. Pilotów 19, 26-001

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Aleksandra Jońca

E-mail a.jonca@fpd.pl

Telefon (+48) 574 157 925