



HIGHLINE SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



KREOWANIE POZYTYWNYCH DOŚWIADCZEŃ GOŚCI

Numer usługi 2025/05/12/159818/2739500

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 19.05.2025 do 20.05.2025

1 771,20 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy lub kadra zarządzająca przedsiębiorstwa z sektora MŚP
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	16-05-2025
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

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z założeniami i technikami, które prowadzą do optymalizacji procesów i zwiększenia efektywności organizacyjnej. Uczestnicy dowiedzą się, jak wdrożenie metod związanych z gościnnością i kreowaniem pozytywnych doświadczeń gości może pozytywnie wpłynąć na całą firmę oraz wspierać ją w realizacji codziennych zadań. Szkolenie położy nacisk na identyfikację obszarów wymagających usprawnień oraz zastosowanie praktyk związanych z obsługą klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozróżnia elementy składowe gościnności i charakterystyki pozytywnych doświadczeń gości.	Uczestnik zidentyfikuje elementy składowe gościnności oraz przypisze im odpowiednie cechy za pomocą identyfikacji prawidłowych opcji opisujących doświadczenia gości.	Test teoretyczny
Uczestnik planuje strategię efektywnej komunikacji z gośćmi w sytuacjach trudnych.	Uczestnik wskaże właściwe strategie komunikacyjne poprzez wybór właściwych technik rozwiązywania konfliktów w sytuacjach codziennych zawodowych.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje techniki upsellingu i cross-sellingu podczas przyjmowania rezerwacji.	Uczestnik wskazuje odpowiednie techniki sprzedażowe, dotyczące upsellingu i cross-sellingu w procesie rezerwacji.	Test teoretyczny
Uczestnik ocenia znaczenie pierwszego i ostatniego wrażenia w obsłudze gości.	Uczestnik określi kluczowe elementy, które wpływają na pierwsze i ostatnie wrażenie, w obsłudze gości.	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje proces tworzenia pozytywnych doświadczeń gości poprzez identyfikację kluczowych elementów obsługi.	Uczestnik rozpozna i przyporządkuje poprawne elementy obsługi, które składają się na efektywne doświadczenie gości.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

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?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowanie w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie jest skierowane do osób: które pragną rozwijać swoje umiejętności w zakresie kreowania niezapomnianych doświadczeń dla gości oraz doskonalić techniki obsługi klienta. Jest to kluczowe dla tych, którzy chcą zwiększyć efektywność swojej pracy w branży usługowej, poprawić jakość interakcji z klientami oraz optymalizować procesy związane z komunikacją i rezerwacjami.

19.05.2025 (poniedziałek, godz. 9:00 – 15:15)

1. Analiza potrzeb szkoleniowych (9:00 - 9:45) – 1 godzina dydaktyczna

- Identyfikacja specyficznych potrzeb szkoleniowych uczestników oraz wyłonienie kluczowych obszarów do dalszego rozwoju w trakcie szkolenia.

2. Wprowadzenie do kreowania pozytywnych doświadczeń gości (9:45 - 10:30) – 1 godzina dydaktyczna

- Przedstawienie koncepcji gościnności i jej znaczenia dla personelu w kontekście pozytywnych doświadczeń gości.

3. Ścieżka doświadczeń gości (10:30 - 12:00) – 2 godziny dydaktyczne

- Omówienie wartości i elementów składających się na doświadczenie gościa oraz ich wpływu na satysfakcję i lojalność klientów.

4. Przerwa (12:00 – 12:15)

5. Obsługa wysokiej jakości (12:15 - 13:00) – 1 godzina dydaktyczna

- Prezentacja elementów obsługi wysokiej jakości, takich jak kultura obsługi i indywidualne podejście. Ćwiczenia w formie scenariuszy.

6. Komunikacja z gośćmi (13:00 - 14:30) – 2 godziny dydaktyczne

- Strategie komunikacji w przypadku zażaleń.

7. Przyjmowanie rezerwacji i techniki sprzedażowe (14:30 - 15:15) – 1 godzina dydaktyczna

- Omówienie i praktyczne ćwiczenia w zakresie przyjmowania rezerwacji, prezentacji oferty, upsellingu i cross-sellingu.

20.05.2025 (wtorek, godz. 9:00 – 15:15)

1. Techniki tworzenia pierwszego i ostatniego wrażenia (9:00 - 10:30) – 2 godziny dydaktyczne

- Kluczowe elementy obsługi podczas powitania i pożegnania gości. Ćwiczenia praktyczne na tworzenie pierwszego i ostatniego wrażenia.

2. Symulacje scenariuszy obsługi (10:30 - 12:00) – 2 godziny dydaktyczne

- Zastosowanie wiedzy w symulacjach scenariuszy obsługi gości, z uwzględnieniem analizy różnych przypadków.

3. Przerwa (12:00 – 12:15)

4. Kreowanie pozytywnych doświadczeń gości (12:15 - 13:00) – 1 godzina dydaktyczna

- Ćwiczenia w formie burzy mózgów obejmujące identyfikację kluczowych elementów obsługi kreujących pozytywne doświadczenia.

5. Ocena i optymalizacja procesów obsługi (13:00 - 14:30) – 2 godziny dydaktyczne

- Opracowanie wspólnych planów optymalizacji i analiza przypadków. Dyskusje grupowe na temat proponowanych rozwiązań.

6. Walidacja efektów uczenia się (14:30 - 15:15) – 1 godzina dydaktyczna

- Test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę i umiejętności uczestników.

Uwagi:

Zajęcia praktyczne: Łącznie 11,5 godzin zegarowych.

Informacje dodatkowe:

Tryb prowadzenia szkolenia: Szkolenie odbywa się w trybie godzin dydaktycznych (lekcyjnych) trwających 45 minut.

Czas trwania szkolenia: Łącznie 16 godzin dydaktycznych realizowane w ciągu 2 dni.

Przerwy: Jedna przerwa kawowa 15 minut dziennie, nie wliczana w czas trwania szkolenia.

Materiały szkoleniowe: Uczestnicy otrzymują komplet materiałów dydaktycznych.

Zaświadczenie: Po zakończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują zaświadczenie potwierdzające nabyte umiejętności.

Uwagi organizacyjne:

Szkolenie ma charakter praktyczny z elementami teorii, co pozwala na natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy.

Zajęcia odbywają się w odpowiednio wyposażonej sali szkoleniowej, zapewniającej komfort pracy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Analiza potrzeb szkoleniowych	Karol Weber	19-05-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 11 Wprowadzenie do kreowania pozytywnych doświadczeń gości	Karol Weber	19-05-2025	09:45	10:30	00:45
3 z 11 Ścieżka doświadczeń gości	Karol Weber	19-05-2025	10:30	12:00	01:30
4 z 11 Obsługa wysokiej jakości	Karol Weber	19-05-2025	12:15	13:00	00:45
5 z 11 Komunikacja z gośćmi	Karol Weber	19-05-2025	13:00	14:30	01:30
6 z 11 Przyjmowanie rezerwacji i techniki sprzedażowe	Karol Weber	19-05-2025	14:30	15:15	00:45
7 z 11 Techniki tworzenia pierwszego i ostatniego wrażenia	Karol Weber	20-05-2025	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 11 Symulacje scenariuszy obsługi	Karol Weber	20-05-2025	10:30	12:00	01:30
9 z 11 Kreowanie pozytywnych doświadczeń gości	Karol Weber	20-05-2025	12:15	13:00	00:45
10 z 11 Ocena i optymalizacja procesów obsługi	Karol Weber	20-05-2025	13:00	14:30	01:30
11 z 11 Walidacja efektów uczenia się	-	20-05-2025	14:30	15:15	00:45

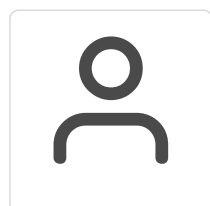
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 771,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Weber

Inspektor Hotelowy

Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Rekreacji im. M. Orłowicza w Warszawie. Magister Akademii im. Leona Koźmińskiego na kierunku Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (rok 2012).

Z branżą hotelarską związany od 2001 roku. Zdobywał wiedzę i doświadczenie w Polsce i za granicą, na stanowiskach liniowych i kierowniczych w działach Recepcji, Obsługi Pięter i Gastronomii, w międzynarodowych sieciach hotelowych – Four Seasons, InterContinental, Radisson.

Propagator kultury organizacyjnej opartej na rozwijaniu kapitału ludzkiego, dbałości o najwyższą jakość świadczonych usług oraz zasadzie 'jeden zespół – wspólny cel'.
Od 2016 roku doradza inwestorom przy tworzeniu koncepcji hoteli, pomaga w ich otwarciach i wprowadzaniu zmian, kontroluje jakość obsługi i szkoli personel. Jego specjalnością są szkolenia z zakresu standardów obsługi, kreowania doświadczeń Gości i sprzedaży recepcyjnej.
W swojej działalności zawodowej nie ogranicza się do branży hotelarskiej, gdyż wiedza z zakresu Customer Experience jest uniwersalna i przydatna dla innych firm usługowych.
Z usług Karol Webera korzystają hotele i obiekty różnej kategorii, niezależne i sieciowe, m.in. Hotele Likus, Grupa Nosalowy, Hilton Hotels, IHG Hotels, ZR Hotele, Górskie Resorty, Grano Hotels, Grupa Bachleda. Współpracuje z Izbą Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego przy realizacji szkoleń otwartych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik kursu będzie miał udostępnione materiały szkoleniowe.

Informacje dodatkowe

Osoba prowadząca walidację SYLWESTER LIS tworzy test i weryfikuje jego wyniki po zakończeniu testu. Prowadzący KAROL WEBER rozdaje test do wypełnienia uczestnikom.

Podana liczba godzin dotyczy godzin dydaktycznych tzn. 1 godzina dydaktyczna = 45 minut.

Cena za godzinę szkolenia na jednego uczestnika : 90,00 zł netto/ 110,70 zł brutto."

Adres

al. Aleja 3 Maja 51
30-062 Kraków
woj. małopolskie

AC Hotel by Marriott Kraków

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Paulina Górniak

E-mail p.gorniak@highline.com.pl

Telefon (+48) 578 043 429