



GastroInvest Group  
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

14 ocen

## Szkolenie pn. "W rytmie wellness & SPA – profesjonalna obsługa gościa i zielone standardy w pracy hotelowego zespołu"

Numer usługi 2025/06/25/155899/2836638

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 08.09.2025 do 09.09.2025

3 550,00 PLN brutto

3 550,00 PLN netto

197,22 PLN brutto/h

197,22 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

### Grupa docelowa usługi

Przedsiębiorcy i pracownicy branży hotelarskiej, w szczególności obiektów oferujących usługi wellness & SPA:

- właściciele i menedżerowie hoteli z rozbudowaną ofertą SPA i strefą wellness,
- koordynatorzy i kierownicy działów SPA & wellness,
- pracownicy recepcji i obsługi klienta w strefach wellness,
- terapeuci, masażyści, kosmetolodzy i personel stref relaksu,
- osoby odpowiedzialne za organizację pracy zespołu oraz jakość obsługi gościa,
- pracownicy sprzedaży usług i produktów SPA, w tym osoby zajmujące się ofertą pakietową i promocjami,
- personel odpowiedzialny za utrzymanie porządku i atmosfery w strefach wellness i basenowych.

### Minimalna liczba uczestników

4

### Maksymalna liczba uczestników

10

### Data zakończenia rekrutacji

29-08-2025

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

18

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi gościa oraz organizacji pracy w hotelowych strefach wellness & SPA, z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, zielonych standardów oraz współpracy zespołowej. Szkolenie kładzie nacisk na łączenie wysokiej jakości usług z codziennymi działaniami proekologicznymi i świadomym budowaniem doświadczenia gościa.

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

| Efekty uczenia się                                                                                  | Kryteria weryfikacji                                                                                                     | Metoda walidacji |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi gościa w hotelowym SPA i wellness.                      | Wymienia elementy standardu obsługi w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym, zna sposoby reagowania na potrzeby gościa. | Test teoretyczny |
| Uczestnik potrafi organizować pracę w strefie wellness zgodnie z harmonogramem i rytmem hotelu.     | Identyfikuje działania porządkowe i organizacyjne dopasowane do godzin szczytu i sezonowości.                            | Test teoretyczny |
| Uczestnik zna podstawowe zielone standardy pracy w SPA i wellness                                   | Wskazuje działania zmniejszające zużycie zasobów, poprawiające jakość pracy i komfort gościa.                            | Test teoretyczny |
| Uczestnik rozumie znaczenie estetyki i atmosfery w przestrzeni wellness.                            | Wymienia czynniki wpływające na atmosferę i estetykę zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju.                              | Test teoretyczny |
| Uczestnik zna zasady współpracy między zespołem SPA a innymi działami hotelu.                       | Opisuje rolę komunikacji i współdziałania z recepcją, sprzedażą, techniką lub housekeepingiem.                           | Test teoretyczny |
| Uczestnik zna techniki sprzedaży usług i produktów w SPA.                                           | Wskazuje sposoby dosprzedaży, elementy języka korzyści i etyczne podejście do sprzedaży.                                 | Test teoretyczny |
| Uczestnik zna podstawy tworzenia prostych procedur w pracy zespołu SPA.                             | Wymienia etapy tworzenia procedury i podaje przykłady ekologicznych standardów zespołowych.                              | Test teoretyczny |
| Uczestnik rozumie wpływ codziennej pracy personelu SPA na doświadczenie gościa i wizerunek obiektu. | Wyjaśnia, jak zachowanie i organizacja pracy wpływają na ocenę obiektu przez gościa.                                     | Test teoretyczny |

# 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

## Czas trwania szkolenia:

2 dni (18 godzin dydaktycznych)

**Godziny zajęć:**

08:00 – 17:00 (z uwzględnieniem przerw kawowych i obiadowej)

## Odbiorcy szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do osób zatrudnionych w sektorze hotelarskim, w szczególności w obiektach oferujących usługi wellness & SPA. Uczestnikami szkolenia mogą być:

- pracownicy recepcji i działów obsługi klienta SPA i wellness,
- terapeuci, masażyści, kosmetolodzy,
- kierownicy SPA oraz osoby zarządzające strefami relaksu i basenowymi,
- pracownicy stref saun i rekreacji,
- osoby odpowiedzialne za jakość obsługi, estetykę przestrzeni, sprzedaż usług i produktów.

## DZIEŃ 1 (9 godzin )

### 1. Profesjonalna obsługa gościa SPA i wellness

- Zasady kontaktu bezpośredniego i telefonicznego
- Przyjmowanie i potwierdzanie wizyt, zapisywanie zabiegów
- Komunikacja z wykorzystaniem języka korzyści
- Obsługa trudnych sytuacji, praca z emocjami gościa
- Wygląd personelu, dbałość o detale, zachowanie w przestrzeniach wspólnych

### 2. Organizacja pracy i współpraca w zespole

- Współpraca z innymi działami hotelu (recepcja, housekeeping, ratownicy)
- Procedury pracy przy pełnym obłożeniu strefy wellness
- Standardy utrzymania czystości i estetyki
- Dbanie o strefy relaksu zgodnie z ekologicznymi wartościami
- Rola komunikacji i wspólnego celu w codziennej pracy

### 3. Zielone standardy w praktyce SPA

- Sposoby ograniczania zużycia wody, energii, plastiku
- Ekologiczne kosmetyki i środki czystości – jak wybierać
- Znaczenie atmosfery i detali w zrównoważonym obiekcie

- Jak wdrażać eko-działania i komunikować je gościom
- Codzienna praca w rytmie slow & green

## DZIEŃ 2 (9 godzin)

### 4. Sprzedaż i dosprzedaż w SPA z wartością

- Rozmowa o menu zabiegowym – storytelling zamiast cennika
- Dosprzedaż produktów i pakietów – etyczne techniki sprzedażowe
- Wprowadzanie rabatów, pakietów i promocji z głową
- Wsparcie sprzedaży kosmetyków w rytmie zabiegowym
- Jak mówić o produktach i usługach, by budować zaufanie

### 5. Procedury, efektywność i systemy wewnętrzne

- Proste narzędzia planowania i tworzenia procedur
- Podstawy liczenia rentowności zabiegów i pracy zespołu
- Pomoc w zatowarowaniu SPA – dobór sprzętów i kosmetyków
- Systemy motywacyjne i prowizyjne w pracy zespołu
- Wyznaczanie celów, trudne rozmowy, rekrutacja i feedback

### 6. Warsztat praktyczny

- Ćwiczenia z tworzenia mikroprocedur, komunikatów i standardów
- Analiza codziennej pracy własnego SPA – co można poprawić
- Wspólne opracowanie propozycji zielonych rozwiązań w zespole
- Podsumowanie szkolenia i przygotowanie do testu teoretycznego

## Minimalne wymagania wobec uczestników:

- Zatrudnienie w branży hotelarskiej w obiekcie oferującym usługi SPA & wellness
- Gotowość do pracy zgodnie z zielonymi standardami
- Brak konieczności posiadania wcześniejszego doświadczenia sprzedażowego

## Warunki organizacyjne:

Szkolenie realizowane jest w funkcjonującym obiekcie wellness & SPA, w którym uczestnicy są zatrudnieni na co dzień. Umożliwia to przeprowadzenie zajęć w rzeczywistym środowisku pracy, z pełnym dostępem do infrastruktury SPA, recepcji, strefy basenowej i zaplecza. Uczestnicy pracują na przykładach i sytuacjach z własnego obiektu, co wzmacnia praktyczny charakter zajęć.

## Walidacja efektów uczenia się:

- **Test teoretyczny** – przeprowadzany indywidualnie dla każdego uczestnika. Walidacja w formie testu teoretycznego odbędzie się ostatniego dnia szkolenia i potrwa 10 minut na uczestnika. Pozostali uczestnicy będą walidowani po zakończeniu części teoretycznej szkolenia. Test weryfikuje poziom przyswojonej wiedzy zgodnie z ustalonymi kryteriami.
- Walidator osobiście sprawdza testy i przesyła wyniki uczestnikom **drogą e-mailową**.

W celu zapewnienia obiektywności walidacji, walidator stosuje ustrukturyzowane metody oceny zgodnie z określonymi kryteriami weryfikacji. Ocena przeprowadzana jest zgodnie z kartą usługi i nie wpływa na wyniki w sposób subiektywny.

## Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

Obiekt szkoleniowy posiada pełną dostępność architektoniczną – wejścia bez progów, toalety dla osób z niepełnosprawnościami, windy oraz wsparcie organizacyjne dostosowane do indywidualnych potrzeb uczestników.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

| Przedmiot / temat zajęć                                                     | Prowadzący  | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 13</b><br>Wprowadzenie do szkolenia i organizacja pracy              | Agata Kapel | 08-09-2025            | 08:00               | 08:15               | 00:15         |
| <b>2 z 13</b><br>Profesjonalna obsługa gościa SPA i wellness                | Agata Kapel | 08-09-2025            | 08:15               | 11:15               | 03:00         |
| <b>3 z 13</b> Przerwa kawowa                                                | Agata Kapel | 08-09-2025            | 11:15               | 11:30               | 00:15         |
| <b>4 z 13</b><br>Organizacja pracy i współpraca w zespole                   | Agata Kapel | 08-09-2025            | 11:30               | 14:30               | 03:00         |
| <b>5 z 13</b> Przerwa obiadowa                                              | Agata Kapel | 08-09-2025            | 14:30               | 15:30               | 01:00         |
| <b>6 z 13</b> Zielone standardy w praktyce SPA                              | Agata Kapel | 08-09-2025            | 15:30               | 17:00               | 01:30         |
| <b>7 z 13</b> Sprzedaż i dosprzedaż w SPA z wartością                       | Agata Kapel | 09-09-2025            | 08:00               | 11:00               | 03:00         |
| <b>8 z 13</b> Przerwa kawowa                                                | Agata Kapel | 09-09-2025            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>9 z 13</b> Procedury, efektywność i systemy wewnętrzne                   | Agata Kapel | 09-09-2025            | 11:15               | 14:15               | 03:00         |
| <b>10 z 13</b> Przerwa obiadowa                                             | Agata Kapel | 09-09-2025            | 14:15               | 15:15               | 01:00         |
| <b>11 z 13</b> Warsztat praktyczny                                          | Agata Kapel | 09-09-2025            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| <b>12 z 13</b> Walidacja: test teoretyczny i indywidualna ocena uczestników | -           | 09-09-2025            | 16:00               | 16:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                           | Prowadzący  | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>13 z 13</div> Podsumowanie szkolenia i certyfikacja uczestników. Konsultacje z uczestnikami. | Agata Kapel | 09-09-2025            | 16:15               | 17:00               | 00:45         |

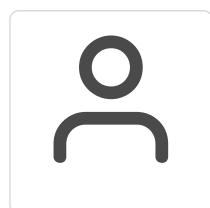
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 550,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 550,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 197,22 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 197,22 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Agata Kapel

Ekspertka z ponad 10-letnim doświadczeniem w branży wellness, beauty i SPA. Obecnie pełni funkcję Dyrektora SPA & Wellness w hotelu Mercure Szczyrk Resort, gdzie odpowiada za zarządzanie zespołem, standardami obsługi gościa oraz wdrażanie zielonych rozwiązań w codziennej pracy obiektu. Wcześniej związana z prestiżowymi markami, m.in. Dr Irena Eris SPA w Cukrowni Żnin oraz grupą Arche, gdzie przez ponad 3 lata rozwijała koncepcje usług wellness i dbała o jakość gościnności w obiektach hotelowych.

Prowadzi firmę doradczo-szkoleniową Wellness Way, w ramach której realizuje projekty dla hoteli, klinik i salonów w zakresie tworzenia oferty, zarządzania zespołem oraz wdrażania eko-standardów. Ma praktyczne doświadczenie w tworzeniu procedur, organizacji pracy zespołów liniowych i kierowniczych, sprzedaży usług SPA oraz wdrażaniu działań zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Szkolenia prowadzi w warunkach rzeczywistej pracy, z dużą dbałością o detale, komunikację i spójność procesów. Łączy wiedzę menedżerską, marketingową i operacyjną, co pozwala uczestnikom realnie wdrożyć zdobytą wiedzę w codzienną praktykę hotelową.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

### Podstawa zwolnienia z VAT

Zwolnienie od podatku VAT stosowane jest na podstawie **art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT** oraz **§ 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r.**, dotyczącego usług kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, innych niż wymienione w pkt 26, finansowanych w całości lub w co najmniej 70% ze środków publicznych.

**Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych** – Obiekt zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, dostosowane do ich potrzeb w zakresie dostępności i komfortu.

### Wartość usługi i koszty dodatkowe:

Cena usługi obejmuje materiały szkoleniowe, wynagrodzenie trenera, koszty administracyjne, w tym certyfikaty dla uczestników. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych z usługą rozwojową, takich jak koszt środków trwałych, przekazywanych uczestnikom kursu, koszt dojazdu, czy zakwaterowania.

## Adres

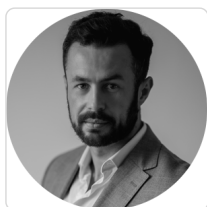
ul. Stary Rynek 80/82

61-772 Poznań

woj. wielkopolskie

Szkolenie realizowane będzie w funkcjonującym obiekcie wellness & SPA, w którym uczestnicy na co dzień wykonują swoje obowiązki zawodowe. Dzięki temu zajęcia odbywają się w rzeczywistym środowisku pracy.

## Kontakt



**Lukasz Maziarski**

**E-mail** lukasz.maziarski@wp.pl

**Telefon** (+48) 722 095 364