



FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ

★★★★★ 4,9 / 5

1 577 ocen

Wysoka jakość obsługi klienta i efektywna praca recepcji, jako klucz do sukcesu w relacjach z gośćmi - szkolenie

Numer usługi 2025/08/14/132349/2941056

4 340,00 PLN brutto

4 340,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 31 h

📅 24.11.2025 do 27.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników recepcji, osób odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klienta oraz wszystkich pracowników pierwszego kontaktu w obiektach hotelowych, biurach, firmach usługowych i innych instytucjach, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi gości, zarządzania sytuacjami kryzysowymi, komunikacji interpersonalnej oraz budowania pozytywnego wizerunku firmy. Szkolenie jest również dedykowane nowym pracownikom oraz tym, którzy pragną podnieść swoje kompetencje w obszarze obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

23-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

31

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

Usługa szkoleniowa przygotowuje uczestników do samodzielnego zapewniania wysokiej jakości profesjonalnej obsługi klienta na każdym etapie kontaktu w sektorze usług. Efektywnego zarządzania pracą recepcji, w tym do optymalizacji procesów, zarządzania czasem i wykorzystania narzędzi wspierających codzienne obowiązki, a także skutecznego reagowania na trudne sytuacje i budowania długofalowej lojalności klientów i pozytywnego wizerunku firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje rolę recepcji w kreowaniu wizerunku firmy i budowaniu pierwszego wrażenia.	Uczestnik charakteryzuje wpływ pierwszego wrażenia na relacje z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Uczestnik wymienia kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wykorzystuje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w obsłudze klienta.	Uczestnik interpretuje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w pracy recepcjonisty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje zasady aktywnego słuchania i zadawania odpowiednich pytań.	Uczestnik wdraża aktywne słuchanie i zadaje odpowiednie pytania w rozmowach z klientami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.	Uczestnik wdraża techniki deeskalacji konfliktów w praktyce i wyraża asertywnie swoje opinie w kontakcie z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wdraża personalizację obsługi klienta.	Uczestnik personalizuje obsługę klienta w różnych sytuacjach i dostosowuje swoją komunikację.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik buduje długofalowe relacje i lojalność klientów.	Uczestnik reaguje na pozytywny i negatywny feedback klientów i projektuje działania utrzymujące lojalność klientów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wykonuje test końcowy podsumowujący całość szkolenia	Uczestnik rozwiązuje test końcowy, który podsumowuje całość szkolenia	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Szkolenie skierowane jest do pracowników recepcji, osób odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klienta oraz wszystkich pracowników pierwszego kontaktu w obiektach hotelowych, biurach, firmach usługowych i innych instytucjach, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi gości, zarządzania sytuacjami kryzysowymi, komunikacji interpersonalnej oraz budowania pozytywnego wizerunku firmy. Szkolenie odbywa się w ramach jednej grupy szkoleniowej, a ewentualne mniejsze podgrupy są tworzone na potrzeby ćwiczeń praktycznych podczas zajęć.

Warunki organizacyjne dla zajęć stacjonarnych:

Sala konferencyjna z klimatyzacją oraz WiFi, wyposażona w telewizor/projektor do udostępnienia prezentacji multimedialnej przez osobę prowadzącą.

Materiały papiernicze oraz piśmiennicze dla uczestników szkolenia.

Podział godzinowy szkolenia:

Harmonogram szkolenia jest zaplanowany w godzinach zegarowych (60 minut). Wszystkie przerwy w toku szkolenia trwają 15 minut. Zostały one uwzględnione w harmonogramie i nie wliczają się w czas szkolenia. Całkowity czas szkolenia wynosi 31 godzin, które realizowane są w formie stacjonarnej.

Zajęcia teoretyczne i praktyczne:

W każdym dniu usługi odbywają się zarówno zajęcia teoretyczne, jak i praktyczne z zakresu tematycznego zawartego w karcie. Zajęcie teoretyczne stanowią 15h szkolenia, a zajęcia praktyczne 15h. Ostatnia godzina usługi przeznaczona została na walidację efektów szkolenia.

Walidacja efektów szkolenia trwa 1 godzinę zegarową. Jest ona przeprowadzona w formie testu teoretycznego z automatycznie generowanym wynikiem. Test jest udostępniony uczestnikom za pomocą linku lub kodu QR. Proces walidacji jest rozdzielony od procesu kształcenia i szkolenia.

Dzień 1: Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta

- Rola recepcji w kreowaniu wizerunku firmy i pierwsze wrażenie
- Kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta
- Komunikacja werbalna i niewerbalna w relacjach z klientami
- Budowanie pozytywnego wrażenia na każdym etapie kontaktu
- Aktywne słuchanie i zadawanie odpowiednich pytań
- Rozpoznawanie potrzeb klienta i dostosowanie oferty

Dzień 2: Zarządzanie sytuacjami trudnymi i wymagającymi

- Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami
- Asertywność w kontakcie z klientem: jak wyrażać swoje opinie i potrzeby
- Zarządzanie reklamacjami i problemami: jak rozwiązywać trudne sytuacje
- Praktyczne techniki deeskalacji konfliktów
- Zachowanie profesjonalizmu w stresujących sytuacjach
- Współpraca z innymi działami firmy przy rozwiązywaniu problemów klientów

Dzień 3: Efektywna organizacja pracy recepcji

- Planowanie i organizacja pracy w recepcji
- Zarządzanie czasem i priorytetami w codziennych obowiązkach
- Optymalizacja pracy z systemami rezerwacji i dokumentacją

- Usprawnienie procesów recepcyjnych i współpraca z innymi działami
- Zarządzanie korespondencją i sprawami administracyjnymi
- Efektywne wykorzystanie narzędzi wspierających pracę recepcjonisty

Dzień 4: Budowanie pozytywnych relacji z klientami i podsumowanie

- Jak budować długofalowe relacje z klientami
- Personalizacja obsługi i dostosowanie oferty do potrzeb gości
- Utrzymywanie lojalności klientów i budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- Reagowanie na feedback klientów: zadowolenie i lojalność
- Podsumowanie kluczowych umiejętności i narzędzi
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje sytuacji z obsługą klienta i case study

Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Dzień 1: Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta	Jarosław Suszka	24-11-2025	08:00	12:00	04:00
2 z 9 Dzień 1: Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta	Jarosław Suszka	24-11-2025	12:15	16:15	04:00
3 z 9 Dzień 2: Zarządzanie sytuacjami trudnymi i wymagającymi	Jarosław Suszka	25-11-2025	08:00	12:00	04:00
4 z 9 Dzień 2: Zarządzanie sytuacjami trudnymi i wymagającymi	Jarosław Suszka	25-11-2025	12:15	16:15	04:00
5 z 9 Dzień 3: Efektywna organizacja pracy recepcji	Jarosław Suszka	26-11-2025	08:00	12:00	04:00
6 z 9 Dzień 3: Efektywna organizacja pracy recepcji	Jarosław Suszka	26-11-2025	12:15	16:15	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 9 Dzień 4: Budowanie pozytywnych relacji z klientami i podsumowanie	Jarosław Suszka	27-11-2025	08:00	11:00	03:00
8 z 9 Dzień 4: Budowanie pozytywnych relacji z klientami i podsumowanie	Jarosław Suszka	27-11-2025	11:15	14:15	03:00
9 z 9 Walidacja - test z wynikiem generowanym automatycznie	Jarosław Suszka	27-11-2025	14:30	15:30	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 340,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 340,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jarosław Suszka

Jarosław Suszka – ekspert w obszarze zarządzania gastronomią i obsługi gościa, F&B manager i sommelier z 15-letnim doświadczeniem. Specjalizuje się w tworzeniu i wdrażaniu wysokich standardów obsługi klienta oraz w budowaniu efektywnych zespołów recepcyjnych i gastronomicznych. Pracował dla prestiżowych hoteli i restauracji, m.in. Hampton by Hilton Poznań Old Town, IBB Andersia Hotel, Best Western Hotel Edison oraz L33 bistro&bar.

Współtwórca konceptu „Lokalna Wino – kuchnia i przyjaciele” w Poznaniu, gdzie połączył

doświadczenie menedżerskie z pasją do wina i gastronomii. Realizował audyty i szkolenia dla hoteli i restauracji w całej Polsce, współpracował przy organizacji prestiżowych wydarzeń dla marek takich jak BMW, Vogue Polska czy Grupa OLX.

Prowadzi szkolenia i konsultacje w zakresie obsługi klienta, komunikacji, organizacji pracy recepcji oraz standardów serwisu. Jako wykładowca i trener kładzie nacisk na praktyczne rozwiązania, które realnie podnoszą jakość obsługi i wpływają na wizerunek obiektów hotelowych i gastronomicznych. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach usługi każdemu z uczestników zostaną udostępnione niezbędne materiały, które wspierają realizację celów szkolenia.

Materiały obejmują:

- materiały papiernicze i piśmiennicze,
- prezentację multimedialną,
- skrypt szkolenia wraz z case studies.

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT: Usługi zwolnione z podatku VAT na podstawie par. 3 ust 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. (tekst jednolity Dz.U. 2018 z dnia 10.04.2018 poz 701 z późn. zmianami).

Harmonogram jest zaplanowany w godzinach zegarowych, przerwy są uwzględnione i nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Harmonogram może ulec zmianie.

Walidacja efektów szkolenia odbędzie się w formie testu z automatycznie generowanym wynikiem, przy zachowaniu odrębności procesu szkolenia od procesu walidacji.

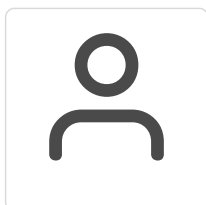
Adres

ul. Wschodnia 35
78-100 Kołobrzeg
woj. zachodniopomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Jagoda Ozga

E-mail jagoda.ozga@fipp.com.pl

Telefon (+48) 603 412 252