



Wysoka jakość obsługi klienta i efektywna praca recepcji – klucz do sukcesu w relacjach z gośćmi

Numer usługi 2025/08/14/132349/2941114

4 340,00 PLN brutto
4 340,00 PLN netto
140,00 PLN brutto/h
140,00 PLN netto/h

FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ

★★★★★ 4,9 / 5

1 514 ocen

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 31 h

📅 01.12.2025 do 04.12.2025

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

30-11-2025

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

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz efektywnego zarządzania pracą recepcji. Uczestnicy nauczą się technik skutecznej komunikacji, radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz budowania pozytywnych relacji z klientami. Szkolenie pomoże uczestnikom zwiększyć pewność siebie w kontaktach z gośćmi, poprawić organizację pracy oraz podnieść jakość obsługi, co wpłynie na pozytywny wizerunek firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik uczy się roli recepcji w kreowaniu wizerunku firmy i budowaniu pierwszego wrażenia	Uczestnik rozumie, jak recepcja wpływa na wizerunek firmy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Uczestnik wskazuje kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozumie znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacjach z klientami	Uczestnik identyfikuje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w pracy recepcjonisty	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik uczy się aktywnego słuchania i zadawania odpowiednich pytań	Uczestnik skutecznie wykorzystuje aktywne słuchanie w rozmowach z klientami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami	Uczestnik efektywnie stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik uczy się personalizacji obsługi klienta	Uczestnik skutecznie personalizuje obsługę klienta w różnych sytuacjach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozumie, jak reagować na feedback klientów i utrzymywać lojalność	Uczestnik skutecznie reaguje na feedback klientów i utrzymuje ich lojalność	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

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	Magdalena Sierocka	01-12-2025	08:00	12:00	04:00
2 z 9 Dzień 1: Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta	Magdalena Sierocka	01-12-2025	12:15	16:15	04:00
3 z 9 Dzień 2: Zarządzanie sytuacjami trudnymi i wymagającymi	Magdalena Sierocka	02-12-2025	08:00	12:00	04:00
4 z 9 Dzień 2: Zarządzanie sytuacjami trudnymi i wymagającymi	Magdalena Sierocka	02-12-2025	12:15	16:15	04:00
5 z 9 Dzień 3: Efektywna organizacja pracy recepcji	Magdalena Sierocka	03-12-2025	08:00	12:00	04:00
6 z 9 Dzień 3: Efektywna organizacja pracy recepcji	Magdalena Sierocka	03-12-2025	12:15	16:15	04:00
7 z 9 Dzień 4: Budowanie pozytywnych relacji z klientami i podsumowanie	Magdalena Sierocka	04-12-2025	08:00	11:00	03:00
8 z 9 Dzień 4: Budowanie pozytywnych relacji z klientami i podsumowanie	Magdalena Sierocka	04-12-2025	11:15	14:15	03:00
9 z 9 Walidacja - test z automatycznie generowanym wynikiem	Magdalena Sierocka	04-12-2025	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

Magdalena Sierocka

Magdalena Sierocka – ekspertka w zarządzaniu recepcją, sprzedażą i obsługą gości w branży hotelarskiej, trenerka i doradczyni z ponad 20-letnim doświadczeniem. Pracowała m.in. jako Dyrektor Hotelu Olandia oraz Dyrektor Generalny kompleksu Ostoja Chobienice, gdzie odpowiadała za całonocne zarządzanie obiektami, tworzenie i wdrażanie procedur operacyjnych oraz rozwój oferty dla gości indywidualnych i biznesowych.

Jako właścicielka firmy PartnerPro przez ponad dekadę prowadziła szkolenia i doradztwo dla hoteli w całej Polsce, specjalizując się w usprawnianiu pracy recepcji, działów sprzedaży oraz podnoszeniu standardów obsługi klienta. Realizowała projekty m.in. dla Pałacu Brzeźno, Pałacu Śródka czy Hotelu Smolarnia. Jest współautorką projektu szkoleniowego „Jak obsłużyć angielskiego króla”, w ramach którego przeszkolono około 400 recepcjonistów z branży HoReCa.

Posiada certyfikat „Profesjonalnego Trenera Wewnętrznego” oraz rekomendację Polskiej Akademii Gościnności. W swojej pracy łączy wiedzę menedżerską z praktyką, kładąc nacisk na wysokie standardy obsługi, komunikację oraz efektywne zarządzanie zespołem. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały szkoleniowe zostaną udostępnione uczestników.

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