



KJS CAPITAL
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

1 025 ocen

Mistrzowska obsługa sprzedażowa na recepcji hotelowej

Numer usługi 2025/12/29/152593/3230662

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 21.01.2026 do 23.01.2026

5 313,60 PLN brutto

4 320,00 PLN netto

221,40 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników recepcji hotelowej oraz osób realizujących zadania z zakresu bezpośredniej i telefonicznej obsługi gości w obiektach hotelowych i hotelowo-uzdrowiskowych. Grupę docelową stanowią w szczególności recepcjoniści, pracownicy front office, osoby odpowiedzialne za sprzedaż pobyków, rezerwacje, obsługę zapytań oraz kontakt z gościem przed, w trakcie i po pobycie. Szkolenie dedykowane jest zarówno osobom z doświadczeniem zawodowym, jak i pracownikom rozwijającym kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne w obszarze obsługi gościa. Program uwzględnia specyfikę pracy w obiekcie o profilu sanatoryjno-hotelowym, w tym obsługę gości kuracyjnych, seniorów oraz klientów oczekujących podwyższonego standardu obsługi.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

20-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest rozwój kompetencji sprzedażowych, komunikacyjnych i obsługowych pracowników recepcji hotelowej, umożliwiających skuteczne prowadzenie rozmów z gościem, profesjonalną prezentację oferty hotelowej oraz budowanie długofalowej relacji i lojalności gościa, z uwzględnieniem specyfiki obiektu hotelowo-uzdrowiskowego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
zna standardy profesjonalnej obsługi recepcji hotelowej, rozumie proces sprzedaży usług hotelowych i budowania lojalności gościa, zna zasady komunikacji z gościem kuracyjnym i wymagającym.	uczestnik uzyskuje minimum 70% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy, poprawnie identyfikuje standardy profesjonalnej obsługi recepcji hotelowej, rozpoznaje etapy procesu sprzedaży usług hotelowych i dodatkowych, prawidłowo wskazuje zasady komunikacji z gościem wymagającym i kuracyjnym, zna podstawowe techniki upsellingu i cross-sellingu stosowane w recepcji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
prowadzi rozmowy sprzedażowe i doradcze z gościem, skutecznie obsługuje zapytania telefoniczne i rezerwacyjne, stosuje techniki upsellingu i cross-sellingu, reaguje adekwatnie w sytuacjach trudnych i konfliktowych.	uczestnik potrafi przeprowadzić rozmowę sprzedażową z gościem zgodnie z ustalonym scenariuszem, prawidłowo diagnozuje potrzeby gościa i dobiera adekwatną ofertę, stosuje język korzyści i argumentację dostosowaną do profilu gościa, reaguje właściwie na obiekcje i sytuacje trudne, zachowuje standardy profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
działa zorientowanie na jakość obsługi i potrzeby gościa, komunikuje się w sposób profesjonalny i empatyczny, bierze odpowiedzialność za wizerunek i wynik sprzedażowy obiektu.	uczestnik wykazuje postawę prokliencką i zorientowanie na jakość obsługi, komunikuje się w sposób uprzejmy, empatyczny i profesjonalny, potrafi pracować zespołowo i respektować standardy organizacyjne, bierze odpowiedzialność za wizerunek obiektu i przebieg obsługi gościa.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 – Obsługa gościa i sprzedaż bezpośrednia

- Rola recepcji w budowaniu doświadczenia gościa
- Standardy obsługi hotelowej i sanatoryjnej
- Analiza ścieżki gościa i punktów styku
- Rozpoznawanie potrzeb gościa
- Techniki sprzedaży i doradztwa przy recepcji
- Praca na scenariuszach sytuacyjnych

Dzień 2 – Sprzedaż telefoniczna i rezerwacje

- Struktura profesjonalnej rozmowy telefonicznej
- Badanie potrzeb i prezentacja oferty
- Techniki domykania sprzedaży
- Obsługa obiekcji i trudnych pytań
- Upselling i cross-selling w rozmowie telefonicznej

- Ćwiczenia praktyczne i symulacje rozmów

Dzień 3 – Lojalność gościa i walidacja

- Budowanie relacji i lojalności gościa
- Spójna komunikacja zespołu hotelowego
- Rola recepcji w sprzedaży usług dodatkowych
- Techniki zachęcania do ponownych pobytów
- **Walidacja efektów uczenia się (15:00–16:00):**
 - test wiedzy,
 - obserwacja w warunkach symulowanych.

Walidacja efektów uczenia się:

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - Test wielokrotnego wyboru (A, B, C, D) z automatycznie generowanym wynikiem.

Obserwacja w warunkach symulowanych - Walidator dokonuje oceny umiejętności uczestników podczas wybranych elementów zajęć praktycznych.

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

W ciągu dnia zostały uwzględnione 3 przerwy o łącznej długości 105 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Po zakończeniu usługi szkoleniowej i walidacji, walidator przekazuje informacje firmie szkoleniowej, przekazuje firmie szkoleniowej świadczącej usługę informację o wyniku walidacji.

Liczba godzin teorii: 12h dydaktycznych

Liczba godzin praktyki: 12h dydaktycznych

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu. Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 24

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Rola recepcji w budowaniu doświadczenia gościa - Standardy obsługi hotelowej i sanatoryjnej	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	09:30	09:45	00:15
3 z 24 Analiza ścieżki gościa i punktów styku - Rozpoznawanie potrzeb gościa	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	09:45	11:15	01:30
4 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	11:15	11:30	00:15
5 z 24 Techniki sprzedaży i doradztwa przy recepcji	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	11:30	13:00	01:30
6 z 24 Przerwa obiadowa (75 min)	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	13:00	14:15	01:15
7 z 24 Przygotowanie do pracy scenariuszowej	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	14:15	15:00	00:45
8 z 24 Praca na scenariuszach sytuacyjnych	JAROSŁAW PUDELEK	21-01-2026	15:00	16:00	01:00
9 z 24 Struktura profesjonalnej rozmowy telefonicznej - Badanie potrzeb gościa	JAROSŁAW PUDELEK	22-01-2026	08:00	09:30	01:30
10 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDELEK	22-01-2026	09:30	09:45	00:15
11 z 24 Prezentacja oferty i techniki domykania sprzedaży	JAROSŁAW PUDELEK	22-01-2026	09:45	11:15	01:30
12 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDELEK	22-01-2026	11:15	11:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 24 Obsługa obiekcji i trudnych pytań - Upselling i cross-selling w rozmowie telefonicznej	JAROSŁAW PUDEŁEK	22-01-2026	11:30	13:00	01:30
14 z 24 Przerwa obiadowa (75 min)	JAROSŁAW PUDEŁEK	22-01-2026	13:00	14:15	01:15
15 z 24 Przygotowanie do symulacji rozmów	JAROSŁAW PUDEŁEK	22-01-2026	14:15	15:00	00:45
16 z 24 Ćwiczenia praktyczne i symulacje rozmów telefonicznych	JAROSŁAW PUDEŁEK	22-01-2026	15:00	16:00	01:00
17 z 24 Budowanie relacji i lojalności gościa - Spójna komunikacja zespołu hotelowego	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	08:00	09:30	01:30
18 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	09:30	09:45	00:15
19 z 24 Rola recepcji w sprzedaży usług dodatkowych	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	09:45	11:15	01:30
20 z 24 Przerwa	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	11:15	11:30	00:15
21 z 24 Techniki zachęcania do ponownych pobytów - Przygotowanie do walidacji	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	11:30	13:00	01:30
22 z 24 Przerwa obiadowa (75 min)	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	13:00	14:15	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 24 Instruktaż walidacji i próby symulacyjne	JAROSŁAW PUDEŁEK	23-01-2026	14:15	15:00	00:45
24 z 24 Walidacja efektów uczenia się: Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, obserwacja w warunkach symulowanych	-	23-01-2026	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 313,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 320,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JAROSŁAW PUDEŁEK

Certyfikowany Trener Biznesu, absolwent Szkoły Trenerów Biznesu Akademii SET®, menedżer z ponad 19-letnim doświadczeniem w obszarze sprzedaży, obsługi klienta oraz zarządzania sprzedażą. Specjalizuje się w budowaniu efektywnych zespołów, rozwijaniu kompetencji menedżerskich, doskonaleniu komunikacji oraz podnoszeniu efektywności osobistej i biznesowej. Posiada ponad 21 500 godzin doświadczenia szkoleniowego oraz sesji rozwojowych, które zrealizował dla ponad 27 600 uczestników, w tym ponad 4 500 menedżerów. Jest założycielem i Dyrektorem Zarządzającym Coaching Center Sp. z o.o. oraz Prezesem Zarządu Fundacji „Strefa Szkoleń”. Pełni również funkcję międzynarodowego konsultanta badań osobowości zawodowej Facet5™ oraz Insightful Profiler™ (iP121). Współautor innowacyjnych symulacji biznesowych

„Sycylia™” oraz „Czas na kawę™”, opartych na metodach Activity-Based Learning. Autor książki „Zostań Mistrzem Sprzedaży Telefonicznej”, która sprzedała się w nakładzie przekraczającym 5 000 egzemplarzy. Publikuje w uznanych mediach branżowych i gospodarczych, takich jak Rzeczpospolita, Puls Biznesu, Gazeta Prawna, Manager24, PulsHR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów szkoleniowych w formie drukowanej, obejmujących skrypt szkoleniowy, karty ćwiczeń, scenariusze rozmów sprzedażowych oraz materiały pomocnicze wspierające wdrażanie standardów obsługi recepcji hotelowej. Materiały są dostosowane do programu szkolenia i wykorzystywane w trakcie zajęć praktycznych.

Warunki uczestnictwa

Uczestnikiem szkolenia może być osoba zatrudniona lub wykonująca obowiązki na stanowisku związanym z obsługą gościa w obiekcie hotelowym lub hotelowo-uzdrowiskowym, w szczególności w recepcji, dziale rezerwacji lub obsługi klienta. Wymagana jest podstawowa znajomość specyfiki pracy recepcji oraz gotowość do aktywnego udziału w zajęciach szkoleniowych, ćwiczeniach praktycznych i procesie walidacji końcowej. Uczestnik powinien posiadać zdolność do komunikacji z gościem oraz motywację do podnoszenia kompetencji sprzedażowych i jakości obsługi.

Informacje dodatkowe

Usługa może korzystać ze zwolnienia z podatku VAT w przypadku Uczestników, dla których poziom dofinansowania usługi rozwojowej wynosi co najmniej 70% wartości usługi. Zwolnienie stosowane jest zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, pod warunkiem spełnienia przesłanek określonych w przepisach prawa.

Adres

ul. Marii Rodziewiczówny 15
78-100 Kołobrzeg
woj. zachodniopomorskie

Miejsce usługi: Hotel Kielczanka, ul. Marii Rodziewiczówny 15, 78-100

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



KAROLINA PUŁJAN

E-mail karolina.puljan@kjscapital.pl

Telefon (+48) 690 636 058