



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
455 ocen

Recepcja w nowoczesnej dobie: Jak podnieść zadowolenie gości oraz pracowników, a dodatkowo podnieść obroty?

Numer usługi 2026/01/23/175925/3278782

6 888,00 PLN brutto
5 600,00 PLN netto
172,20 PLN brutto/h
140,00 PLN netto/h

📍 Stanisław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 07.03.2026 do 10.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	06-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego zarządzania zespołem recepcjonistów, budowania wysokiej jakości doświadczenia gościa oraz wdrażania działań zwiększających efektywność operacyjną i finansową hotelu, z uwzględnieniem różnorodności pokoleniowej i aktualnych trendów rynkowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi i doświadczenia klienta w nowoczesnym hotelarstwie	Wskazuje kluczowe elementy wpływające na satysfakcję gościa	Test teoretyczny
	Rozpoznaje błędy wpływające negatywnie na doświadczenie klienta	Test teoretyczny
	Określa własny wpływ na odbiór hotelu przez gościa	Test teoretyczny
	Dobiera styl komunikacji do sytuacji i odbiorcy	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje skuteczne techniki komunikacji w pracy z zespołem i z klientem	Stosuje zasady komunikacji zadaniowej i empatycznej	Test teoretyczny
	Reaguje konstruktywnie na trudne sytuacje	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje potrzeby pracowników i/lub współpracowników różnych grup wiekowych i potrafi dostosować styl współpracy	Identyfikuje różnice w motywacjach i oczekiwaniach różnych pokoleń	Test teoretyczny
	Opisuje dobre praktyki pracy z osobami młodszymi i starszymi	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby na wspólną efektywną współpracę	Test teoretyczny
	Rozpoznaje źródła stresu w pracy na recepcji oraz w hotelu	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby jego redukcji i techniki regeneracyjne	Test teoretyczny
	Stosuje wybrane narzędzia oddechowe lub organizacyjne	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy		

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 – Fundamenty współczesnej obsługi recepcyjnej i rola zespołu

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (10:00–11:30)

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

Blok 2. Współcześni pracownicy recepcji: kontekst zmian i trendów (11:45–13:15)

- Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, oczekiwania pokolenia Z
- Zmiany na rynku hotelarstwa w Polsce i Europie
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości operacyjnych

Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:30–15:00)

- Kultura gościnności w praktyce
- Gość jako cel działania zespołu
- Analiza ścieżki klienta w lokalu

Blok 4. Pokolenia w zespole pracowników obsługi recepcji – jak pracować razem (15:30–17:30)

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Zasady integracji i zarządzania różnorodnością

Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego (17:45–19:15)

- Style zarządzania
- Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki
- Jak wspierać zamiast kontrolować

Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (19:15–20:00)

- Najważniejsze wnioski
- Pytania i wprowadzenie do dnia drugiego

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Motywacja w pracy na recepcji – praktyka i błędy (10:00–12:00)

- Co naprawdę motywuje pracowników?
- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie: analiza własnych czynników motywacyjnych

Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy pracowników recepcji (12:15–14:00)

- Ścieżki rozwoju w pracy recepcjonisty
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback – narzędzie budowania relacji i standardów

Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi (14:15–15:30)

- Style komunikacyjne i błędy
- Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące
- Symulacje rozmów i sytuacji kryzysowych

Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–17:45)

- Typologia konfliktów i źródła napięć
- Reakcje lidera i sposoby mediacji
- Ćwiczenie: case study rozwiązywania konfliktu

Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (18:00–19:30)

- Wartości a codzienna praca
- Zachowania wzmacniające wspólnotę i odpowiedzialność
- Kultura wysokiej jakości

Blok 6. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe (19:30–20:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (10:00–12:00)

- 5 etapów doświadczenia klienta
- Jak gość ocenia restaurację?
- Mapowanie punktów styku – ćwiczenie

Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje (12:15–14:00)

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych
- Praca w parach: sprzedaż poprzez historię

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi (14:15–15:30)

- Tworzenie standardów operacyjnych
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości
- Przykłady restauracji premium

Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)

- Programy lojalnościowe

- Budowanie więzi z klientem po wizycie
- CRM i bazy danych

Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–19:30)

- Sposób reagowania na negatywne recenzje
- Strategia obecności w sieci
- Monitoring i automatyzacja odpowiedzi

Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa? (19:30–20:00)

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania hotelem (10:00–11:30)

- POS, systemy rezerwacyjne, analityka
- Narzędzia do zarządzania kosztami, jakością i rotacją
- Przykłady wdrożeń

Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole (11:45–13:15)

- Odporność na zmiany i edukacja starszych pracowników
- Techniki wdrażania nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w pracy na recepcji (13:30–14:45)

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu
- Praktyczne ćwiczenia

Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (15:15–16:45)

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb starszych pracowników
- Planowanie grafiku z uwzględnieniem rotacji
- Zarządzanie zasobami fizycznymi i psychicznymi zespołu

Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:45–17:45)

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji
- Tworzenie indywidualnych planów działania

Blok 6. Walidacja kompetencji (18:00–20:00)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 40

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 40 Wprowadzenie i cele szkolenia	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	10:00	11:30	01:30
2 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	11:30	11:45	00:15
3 z 40 Współcześni pracownicy recepcji: kontekst zmian i trendów	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	11:45	13:15	01:30
4 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	13:15	13:30	00:15
5 z 40 Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	15:00	15:30	00:30
7 z 40 Pokolenia w zespole pracowników obsługi recepcji – jak pracować razem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	15:30	17:30	02:00
8 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	17:30	17:45	00:15
9 z 40 Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	17:45	19:15	01:30
10 z 40 Podsumowanie dnia i refleksja	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	07-03-2026	19:15	20:00	00:45
11 z 40 Motywacja w pracy na recepcji – praktyka i błędy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	12:00	12:15	00:15
13 z 40 Systemy ocen i rozwój zawodowy pracowników recepcji	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	12:15	14:00	01:45
14 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	14:00	14:15	00:15
15 z 40 Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	14:15	15:30	01:15
16 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	15:30	16:00	00:30
17 z 40 Konflikty i napięcia – jak sobie radzić	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	16:00	17:45	01:45
18 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	17:45	18:00	00:15
19 z 40 Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	18:00	19:30	01:30
20 z 40 Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	08-03-2026	19:30	20:00	00:30
21 z 40 Customer Experience – jak myśli klient	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	10:00	12:00	02:00
22 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	12:00	12:15	00:15
23 z 40 Storytelling i sprzedaż przez emocje	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	12:15	14:00	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
24 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	14:00	14:15	00:15
25 z 40 Standaryzacja a indywidualizacja obsługi	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	14:15	15:30	01:15
26 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	15:30	16:00	00:30
27 z 40 Lojalność klienta i jego powracalność	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	16:00	17:45	01:45
28 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	17:45	18:00	00:15
29 z 40 Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	18:00	19:30	01:30
30 z 40 Warsztat zespołowy: jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa?	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	09-03-2026	19:30	20:00	00:30
31 z 40 Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania hotelem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	10:00	11:30	01:30
32 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	11:30	11:45	00:15
33 z 40 Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	11:45	13:15	01:30
34 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	13:15	13:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
35 z 40 Zarządzanie stresem i regeneracja w pracy na recepcji	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	13:30	14:45	01:15
36 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	14:45	15:15	00:30
37 z 40 Organizacja pracy i ergonomia zespołu	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	15:15	16:45	01:30
38 z 40 Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	16:45	17:45	01:00
39 z 40 Przerwa	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	10-03-2026	17:45	18:00	00:15
40 z 40 Walidacja kompetencji	JACEK JASKÓLSKI	10-03-2026	18:00	20:00	02:00

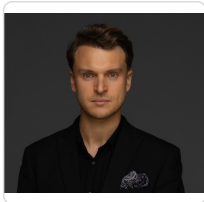
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 888,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	172,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI

Bartłomiej Mierzejewski to ekspert branży hotelarskiej i gastronomicznej z ponad dekadą doświadczenia w zarządzaniu operacyjnym, optymalizacji procesów i rozwoju zespołów w sektorze HoReCa. Zaczynał od stanowisk liniowych, dzięki czemu dobrze rozumie realia pracy operacyjnej oraz wyzwania codziennego funkcjonowania obiektów. Z czasem obejmował kolejne funkcje menedżerskie w hotelach o wysokich standardach i złożonych strukturach.

Doświadczenie zdobywał w markach premium, takich jak Marriott, Nobu, czy Hotel Bryza. Pełnił także funkcję Dyrektora Operacyjnego w jednej z największych firm outsourcingowych w Polsce, odpowiadając za ponad 450 pracowników w hotelach i restauracjach w całym kraju oraz nadzorując jakość, operacje i wdrożenia.

Ma na swoim koncie organizację prestiżowych wydarzeń dla kilku tysięcy gości, współpracując z markami premium. Łączy standardy segmentu HoReCa z praktycznym podejściem do efektywności operacyjnej.



2 z 2

JACEK JASKÓLSKI

Jacek Jaskólski to doświadczony ekspert gastronomiczny z międzynarodowym doświadczeniem zdobytym we Francji i Anglii. Swoją karierę zaczął jako kelner, a dziś jest General Managerem, zarządzającym zespołem blisko 100 osób. Jacek przeprowadził już ponad 200 szkoleń, które pomogły wielu lokalom poprawić wydajność i jakość obsługi.

Jego pasją jest wprowadzanie innowacji w gastronomii – od marketingu, przez wystrój wnętrza, po menu. Specjalizuje się również w szczegółowej analizie finansowej lokali, pomagając właścicielom oszczędzać pieniądze i zwiększać zyski.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Adres

Staniszów 2

58-500 Staniszów

woj. dolnośląskie

Sala w Termy Karkonosze

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309