



SOVERANO SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,7 / 5

251 ocen

Standardy gościnności i kreowanie doświadczeń Gościa – szkolenie.

Numer usługi 2026/08/10/217200/3737327

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 09.11.2026 do 10.11.2026

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w dziale obsługi klienta i recepcji, w tym w szczególności osoba pełniąca funkcję recepcjonisty, nastawiona na podnoszenie jakości świadczonych usług, rozwój kompetencji miękkich oraz optymalizację procesu komunikacji z Gośćmi.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	06-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi osobę uczestniczącą do samodzielnego stosowania zaawansowanych standardów profesjonalnej gościnności, kompleksowego zarządzania doświadczeniem Gościa oraz skutecznego prowadzenia komunikacji i sprzedaży usług recepcyjnych w sytuacjach codziennych i trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje składowe budujące unikalne doświadczenie pobytu Gościa w obiekcie hotelowym oraz rolę gościnności w budowaniu relacji.	Identyfikuje kluczowe czynniki wpływające na subiektywną ocenę jakości pobytu przez Gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Różnicuje standardową obsługę od postawy proaktywnej i nastawionej na indywidualne potrzeby Gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje zasady asertywnej komunikacji i zarządzania emocjami w sytuacjach trudnych oraz reklamacyjnych.	Klasyfikuje źródła niezadowolenia Gościa i dobiera właściwe techniki deeskalacji napięcia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Formułuje odpowiedzi na zażalenia z wykorzystaniem konstruktywnej informacji zwrotnej i profesjonalnego języka korzyści.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje optymalny przebieg rozmowy sprzedażowej i rezerwacyjnej z wykorzystaniem technik do sprzedaży i sprzedaży związanej.	Konstruuje propozycje sprzedażowe dostosowane do profilu Gościa z wyeliminowaniem typowych błędów handlowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje pytania otwierające oraz bada potrzeby Gościa w komunikacji telefonicznej i e-mailowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wdraża standardy profesjonalnej obsługi na każdym etapie Ścieżki Doświadczeń Gościa, ze szczególnym uwzględnieniem powitania i pożegnania.	Opisuje poszczególne etapy Ścieżki Doświadczeń Gościa i przypisuje do nich wymagane postawy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Przeprowadza obsługę bezpośrednią zgodnie z zasadami tworzenia pozytywnego pierwszego i ostatniego wrażenia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z

zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

- Forma usługi: Stacjonarna.
- Czas trwania usługi: 16 godzin zegarowych (60 min). Przerwy wliczane są w czas trwania całej usługi.
- Klauzula Dostępności: W oparciu o zasadę racjonalnych usprawnień i dostępności (wynikającą z Ustawy o dostępności) oraz standardy równego traktowania, organizator zapewnia wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami. W celu skorzystania z racjonalnych usprawnień, uczestnik proszony jest o wcześniejsze zgłoszenie swoich potrzeb organizatorowi szkolenia.
- Walidacja przeprowadzana jest w formie testu teoretycznego generowanego wynikiem automatycznym. W celu zapewnienia obiektywności oceny, proces walidacji jest prowadzony zgodnie z zasadą rozdzielności procesów kształcenia i walidacji.
- Typy zajęć: [T] Teoretyczne: Wykłady, prezentacje, analiza koncepcji. [P] Praktyczne: Ćwiczenia, zadania, praca z narzędziami pod okiem trenera. [M] Mieszane: Łączą wprowadzenie teoretyczne z zadaniami praktycznymi.

PROGRAM SZKOLENIA

Dwu-dniowy cykl szkoleniowy skoncentrowany jest na praktycznym wdrożeniu kultury gościnności oraz kreowaniu wyjątkowych doświadczeń dla Gości. Program został oparty na analizie bieżących potrzeb obiektu i procesów recepcyjnych, dzięki czemu łączy teoretyczne podwaliny budowania relacji z intensywną pracą warsztatową na realnych przypadkach. Osoba uczestnicząca zgłębia tajniki profesjonalnej komunikacji w kanałach bezpośrednich, telefonicznych oraz pisemnych, poznając mechanizmy skutecznej deeskalacji trudnych emocji, a także metodyczne podejście do budowania asertywnej postawy w sytuacjach zażaleń. W toku zajęć szczegółowej analizie poddana zostaje całościowa Ścieżka Doświadczeń Gościa ze szczególnym uwzględnieniem pierwszego oraz ostatniego wrażenia. Całość dopełniają moduły poświęcone nowoczesnym technikom sprzedaży recepcyjnej, obejmującym precyzyjną prezentację oferty, język korzyści, do sprzedaż oraz sprzedaż wiązaną, co pozwala na podniesienie wskaźników satysfakcji i efektywności handlowej zespołu.

HARMONOGRAM SZCZEGÓŁOWY

Dzień 1 (24.08.2026 r.)

- 09:00 – 11:00 Istota i wartość gościnności w pracy zespołu recepcji [M] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 11:00 – 11:15 Przerwa
- 11:15 – 13:00 Unikalne wartości i doświadczenie pobytu w hotelu [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 13:00 – 13:30 Przerwa obiadowa
- 13:30 – 15:30 Kultura obsługi oraz indywidualne podejście do Gościa [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 15:30 – 15:45 Przerwa
- 15:45 – 17:00 Trudne sytuacje i obsługa zażaleń: emocje, komunikacja i asertywność [T/P] – Osoba prowadząca: Karol Weber

Dzień 2 (25.08.2026 r.)

- 09:00 – 11:00 Ścieżka Doświadczeń Gościa oraz wnioski z audytu komunikacji [M/P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 11:00 – 11:15 Przerwa
- 11:15 – 13:00 Sprzedaż recepcyjna: badanie potrzeb, język korzyści i reagowanie na obiekcje [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 13:00 – 13:30 Przerwa obiadowa
- 13:30 – 15:30 Zaawansowane techniki sprzedaży (do sprzedaż i sprzedaż wiązaną) oraz unikanie błędów [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 15:30 – 15:45 Przerwa
- 15:45 – 16:45 Sztuka pierwszego i ostatniego wrażenia – powitanie i pożegnanie [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- 16:45 – 17:00 Walidacja efektów uczenia się (Test wiedzy) – Osoba wykonująca walidację: Mateusz Świąder

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Istota i wartość gościnności w pracy zespołu recepcji	Zajęcia	Karol Weber	09-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 15 -	Przerwa	-	09-11-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 15 Unikalne wartości i doświadczeni e pobytu w hotelu.	Zajęcia	Karol Weber	09-11-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 15 -	Przerwa	-	09-11-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 15 Kultura obsługi oraz indywidualne podejście do Gościa	Zajęcia	Karol Weber	09-11-2026	13:30	15:30	02:00
6 z 15 -	Przerwa	-	09-11-2026	15:30	15:45	00:15
7 z 15 Trudne sytuacje i obsługa zażaleń: emocje, komunikacja i asertywność	Zajęcia	Karol Weber	09-11-2026	15:45	17:00	01:15
8 z 15 Ścieżka Doświadczeń Gościa oraz wnioski z audytu komunikacji	Zajęcia	Karol Weber	10-11-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 15 -	Przerwa	-	10-11-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 15 Sprzedaż recepcyjna: badanie potrzeb, język korzyści i reagowanie na obiekcje	Zajęcia	Karol Weber	10-11-2026	11:15	13:00	01:45
11 z 15 -	Przerwa	-	10-11-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 15 Zaawansowane techniki sprzedaży (do sprzedaży i sprzedaży wiązanej) oraz unikanie błędów	Zajęcia	Karol Weber	10-11-2026	13:30	15:30	02:00
13 z 15 -	Przerwa	-	10-11-2026	15:30	15:45	00:15
14 z 15 Sztuka pierwszego i ostatniego wrażenia – powitanie i pożegnanie	Zajęcia	Karol Weber	10-11-2026	15:45	16:45	01:00
15 z 15 -	Walidacja	-	10-11-2026	16:45	17:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Weber

Karol Weber Inspektor Hotelowy Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Rekreacji im. M. Orłowicza w Warszawie. Magister Akademii im. Leona Koźmińskiego na kierunku Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (rok 2012). Z branżą hotelarską związany od 2001 roku. Zdobywał wiedzę i doświadczenie w Polsce i za granicą, na stanowiskach liniowych i kierowniczych w działach Recepcji, Obsługi Pięter i Gastronomii, w międzynarodowych sieciach hotelowych – Four Seasons, InterContinental, Radisson. Propagator kultury organizacyjnej opartej na rozwijaniu kapitału ludzkiego, dbałości o najwyższą jakość świadczonych usług oraz zasadzie ‘jeden zespół – wspólny cel’. Od 2016 roku doradza inwestorom przy tworzeniu koncepcji hoteli, pomaga w ich otwarciach i wprowadzaniu zmian, kontroluje jakość obsługi i szkoli personel. Jego specjalnością są szkolenia z zakresu standardów obsługi, kreowania doświadczeń Gości i sprzedaży recepcyjnej. W swojej działalności zawodowej nie ogranicza się do branży hotelarskiej, gdyż wiedza z zakresu Customer Experience jest uniwersalna i przydatna dla innych firm usługowych. Z usług Karol Webera korzystają hotele i obiekty różnej kategorii, niezależne i sieciowe, m.in. Hotele Likus, Grupa Nosalowy, Accor, Marriott Int., Hilton Hotels, IHG Hotels, ZR Hotele, Górskie Resorты, Grano Hotels, Grupa Bachleda. Współpracuje z Izbą Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego przy realizacji szkoleń otwartych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne obejmują drukowany i cyfrowy podręcznik standardów gościnności, skrypty rozmów rezerwacyjnych, karty dobrych praktyk w zakresie deeskalacji emocji, arkusze ćwiczeń warsztatowych oraz wzorce komunikacji e-mailowej.

Warunki uczestnictwa

Aby wziąć udział w szkoleniu, uczestnik powinien być zainteresowany tematem, otwarty na naukę, gotowy do pracy w grupie, posiadać podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Warunkiem udziału w usłudze jest dokonanie zapisu na usługę co najmniej 1 dzień (do godziny 14.00), przed jej rozpoczęciem i uzyskanie akceptacji ze strony Dostawcy Usługi. Warunkiem uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz uzyskanie pozytywnej oceny dla każdego uczestnika na podstawie wyniku walidacji przeprowadzonej przez podmiot walidujący/Walidatora.

Uczestnik zobowiązany jest do okazania się dokumentem potwierdzającym tożsamość ze zdjęciem, przed zespołem monitorującym usługę rozwojową.

Walidacja jest prowadzona w formie testu z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia obiektywną weryfikację nabytych kompetencji. Proces ten odbywa się pod nadzorem niezależnego walidatora, zgodnie z zasadą rozdzielności funkcji dydaktycznej od oceniającej.

Informacje dodatkowe

Korzystając z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możliwe jest skorzystanie ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Adres

ul. Juliana Tuwima 48/11
90-021 Łódź
woj. łódzkie

Kontakt



MATEUSZ ŚWIĄDER

E-mail swiadermateusz@gmail.com

Telefon (+48) 733 058 666