



SOVERANO SPÓŁKA  
Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

180 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 rozdzielenia 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 15</div> Istota i wartość gościnności w pracy zespołu recepcji                | Zajęcia        | Karol Weber | 09-11-2026            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| <div>2 z 15</div> -                                                                    | Przerwa        | -           | 09-11-2026            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <div>3 z 15</div> Unikalne wartości i doświadczeni e pobytu w hotelu.                  | Zajęcia        | Karol Weber | 09-11-2026            | 11:15               | 13:00               | 01:45         |
| <div>4 z 15</div> -                                                                    | Przerwa        | -           | 09-11-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <div>5 z 15</div> Kultura obsługi oraz indywidualne podejście do Gościa                | Zajęcia        | Karol Weber | 09-11-2026            | 13:30               | 15:30               | 02:00         |
| <div>6 z 15</div> -                                                                    | Przerwa        | -           | 09-11-2026            | 15:30               | 15:45               | 00:15         |
| <div>7 z 15</div> Trudne sytuacje i obsługa zażaleń: emocje, komunikacja i asertywność | Zajęcia        | Karol Weber | 09-11-2026            | 15:45               | 17:00               | 01:15         |
| <div>8 z 15</div> Ścieżka Doświadczeń Gościa oraz wnioski z audytu komunikacji         | Zajęcia        | Karol Weber | 10-11-2026            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| <div>9 z 15</div> -                                                                    | 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<br>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<br>Zaawansowane techniki sprzedaży (do sprzedaży i sprzedaż wiązana) 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<br>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 Resorty, 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