

# Usługa - Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z COVID-19



4.7/5 z 141 ocen

## Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z COVID-19

Numer usługi: 2020/10/21/18793/823108

Dostawca usług: Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej

Miejsce usługi: Sucha Beskidzka

Dostępność: Usługa otwarta

Forma świadczenia: stacjonarna

Status usługi: opublikowana

PLN

1 600,00 zł netto za osobę

1 600,00 zł brutto za osobę

100,00 zł netto za osobogodzinę

100,00 zł brutto za osobogodzinę



Rodzaj  
Usługa szkoleniowa



Kategoria / Podkategoria  
Inne / Turystyka i hotelarstwo



Dofinansowanie  
Tak



od 09.01.2023  
do 10.01.2023

### Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania:

wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi:

Pracownicy i kadra zarządzająca przedsiębiorstw obsługująca klientów.  
Osoba powinna posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników: 10

Maksymalna liczba uczestników: 25

Data zakończenia rekrutacji: 02-01-2023

Liczba godzin usługi: 16

Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi: Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

### Ramowy program usługi

Usługa realizowana w formule godzin szkoleniowych 45 minutowych.

Osoba uczestnicząca w szkoleniu powinna posiadać podstawową wiedzę w zakresie obsługi klienta.

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

1. Wprowadzenie – czym jest koronawirus SARS-CoV-2, jak się przenosi, jak się można zakazić.
2. Jak komunikować nowe zasady bezpieczeństwa klientom hotelu i gastronomii:
  - a/ budowanie zaufania,
  - b/ przekazywanie jasnych i zrozumiałych informacji,
  - c/ empatia,
  - d/ przeciwdziałanie panice.
4. Postępowanie przy podejrzeniu zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 – dobre praktyki w sytuacji kryzysowej.
5. Jak nie dać się sprowokować klientowi, opanować własne emocje i zadbać o profesjonalny wizerunek firmy?
6. Zasady skutecznego rozwiązywania problemu bez utraty relacji z klientem.
7. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta hotelowego – case study, odgrywanie ról.

## 8. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta gastronomii – case study, odgrywanie ról

### Harmonogram usługi

<u>Przedmiot / temat zajęć</u>	<u>Data realizacji zajęć</u>	<u>Godzina rozpoczęcia</u>	<u>Godzina zakończenia</u>	Liczba godzin
Jak komunikować nowe zasady bezpieczeństwa klientom hotelu i gastronomii – podstawowe zasady.	09-01-2023	08:45	09:30	00:45
Przerwa	09-01-2023	09:30	09:40	00:10
Budowanie zaufania klientów. Przekazywanie jasnych i zrozumiałych informacji.	09-01-2023	09:40	10:25	00:45
Empatia. Przeciwdziałanie panice.	09-01-2023	10:25	11:10	00:45
Przerwa	09-01-2023	11:10	11:20	00:10
Postępowanie przy podejrzeniu zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 w hotelu – dobre praktyki w sytuacji kryzysowej.	09-01-2023	11:20	12:05	00:45
Postępowanie przy podejrzeniu zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 w gastronomii – dobre praktyki w sytuacji kryzysowej.	09-01-2023	12:05	12:50	00:45
Przerwa	09-01-2023	12:50	13:00	00:10
Jak nie dać się sprowokować klientowi, opanować własne emocje i zadbać o profesjonalny wizerunek firmy?	09-01-2023	13:10	14:40	01:30
Wprowadzenie – czym jest koronawirus SARS-CoV-2, jak się przenosi, jak się można zakazić.	10-01-2023	08:00	08:45	00:45
Zasady skutecznego rozwiązywania problemu bez utraty relacji z klientem – dyskusja.	10-01-2023	08:00	09:30	01:30
Przerwa	10-01-2023	09:30	09:40	00:10
Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta hotelowego – case study, odgrywanie ról.	10-01-2023	09:40	11:55	02:15
Przerwa	10-01-2023	11:55	12:05	00:10
Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta gastronomii – case study, odgrywanie ról.	10-01-2023	12:05	14:20	02:15

### Główny cel usługi

#### Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z COVID-19" przygotowuje

do profesjonalnej obsługi klienta (w tym klienta trudnego) w obiektach hotelarskich i gastronomicznych w okresie COVID-19.

## Efekty uczenia się

### Wiedza:

1. Opisuje, w jaki sposób należy przekazywać klientom informacje związane z COVID-19 ,ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa zdrowotnego gości.
2. Charakteryzuje główne cechy inteligencji emocjonalnej.
3. Wymienia sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.

### Umiejętności:

1. Szybko, skutecznie i z dbałością o wysoki standard obsługi reaguje na trudne sytuacje z klientami
2. Formuluje zrozumiałe wypowiedzi o obostrzeniach i wymogach związanych z COVID-19
3. Umiejętnie buduje relację z klientem, przejawiając troskę o jego bezpieczeństwo w kontekście wymogów związanych z ochroną przed COVID-19.

### Kompetencje społeczne:

1. Wykazuje odpowiedzialność za zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego klientów.
2. Wskazuje na konieczność zapewnienia odpowiednich wymogów sanitarnych w hotelu / restauracji.
3. Przejawia empatię wobec klientów w związku z zapewnieniem bezpieczeństwa zdrowotnego.

## Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Szkolenie zakończone jest testem wiedzy z zakresu tematycznego omawianego na szkoleniu.

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?  Tak

## Kwalifikacje

Brak wyników.

## Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 1 600,00 zł

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 1 600,00 zł

Koszt osobogodziny netto 100,00 zł

Koszt osobogodziny brutto 100,00 zł

## Adres realizacji usługi

ul. Zamkowa 1, 34-200 Sucha Beskidzka, woj. małopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Zajęcia poprowadzą



#### **Marcin Ziobro**

Absolwent Turystyki i rekreacji w krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego, od blisko 20 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem (grupa Orbis/Accor, Novotel Kraków City West – kierownik ds. sprzedaży korporacyjnej; dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w Vienna International Hotels & Resorts: Andel's Hotel Cracow i Chopin Hotel Cracow, regionalny dyrektor ds. sprzedaży). W latach 2015-2017 dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor generalny w Hilton Garden Inn Kraków Airport, autor programu działań CSR. W latach 2017-2019 dyrektor butikowego Pałacu Bonerowskiego\*\*\*\*\* w Krakowie. Od września 2019 Dyrektor Generalny dwóch dużych hoteli i centrum konferencyjnego w Krakowie – Best Western Premier i Best Western Express. Wykładowca akademicki, niezależny trener biznesu, autor szkoleń w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zrównoważonego rozwoju w hotelach. Posiada szerokie doświadczenie w realizacji procesów dydaktycznych jako wykładowca m.in. na studiach podyplomowych dla managerów hoteli.

---

#### **Kontakt**



#### **Lucyna Jurzak**

email: [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)  
tel: (+48) 338 744 605

---

#### **Informacje dodatkowe**

##### **Informacje o materiałach dla uczestników usługi**

Uczestnicy otrzymują materiały w wersji elektronicznej w formie prezentacji i konspektów.