



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie - Guest Experience – kluczowa rola recepcji

Numer usługi 2023/12/20/14311/2041928

📍 Gdańsk / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 01.08.2025 do 02.08.2025

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii różnego szczebla mający na co dzień kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-07-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do planowania procesów sprzedażowych, budowania trwałych relacji z klientem oraz potwierdza przygotowanie do działania w ramach optymalizacji procesów obsługi w recepcji hotelowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości, identyfikując kluczowe aspekty doskonałej obsługi.	Analizuje potrzeby i oczekiwania gości na podstawie przedstawionych scenariuszy.	Wywiad swobodny
Stosuje zasady efektywnej komunikacji w kontakcie z gośćmi.	Demonstruje umiejętności komunikacyjne podczas symulacji rozmów z gośćmi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje techniki budowania pozytywnego pierwszego wrażenia.	Prezentuje techniki budowania pozytywnego pierwszego wrażenia w praktycznych ćwiczeniach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy atmosferę sprzyjającą satysfakcji i lojalności gości.	Kreuje atmosferę gościnności podczas symulacji interakcji z gośćmi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Monitoruje poziom zadowolenia gości, zbierając i analizując ich opinie.	Ocenia zadowolenie gości na podstawie analizy dostarczonych opinii lub ankiet.	Wywiad swobodny
Inicjuje działania proaktywne, mające na celu przekroczenie oczekiwań gości.	Proponuje działania wykraczające poza standardowe oczekiwania gości na podstawie analizy ich potrzeb.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Program szkolenia:

- Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?
- Organizacja pracy w recepcji
- Procedury przydatne w dziale recepcji
- Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?
- Savoir-vivre hotelowy
- Typy gości hotelowych
- Zasady budowania relacji
- Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości
- Budowanie lojalności Gości
- Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?	Krystyna Rozpara	01-08-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 14 Organizacja pracy w recepcji	Krystyna Rozpara	01-08-2025	09:00	10:45	01:45
3 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	01-08-2025	10:45	11:00	00:15
4 z 14 Procedury przydatne w dziale recepcji	Krystyna Rozpara	01-08-2025	11:00	13:00	02:00
5 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	01-08-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 14 Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?	Krystyna Rozpara	01-08-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 14 Savoir-vivre hotelowy	Krystyna Rozpara	01-08-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 14 Typy gości hotelowych	Krystyna Rozpara	02-08-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Zasady budowania relacji	Krystyna Rozpara	02-08-2025	10:00	11:45	01:45
10 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	02-08-2025	11:45	12:00	00:15
11 z 14 Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości	Krystyna Rozpara	02-08-2025	12:00	14:00	02:00
12 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	02-08-2025	14:00	14:30	00:30
13 z 14 Budowanie lojalności Gości	Krystyna Rozpara	02-08-2025	14:30	15:30	01:00
14 z 14 Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków	-	02-08-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krystyna Rozpara

Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego Wydział Kulturoznawstwa. Praktyk hotelarstwa z 20 letnim doświadczeniem zawodowym w branży. Swoją pasję do podróżowania i poznawania ludzi rozwijała w międzynarodowych cztero- i pięciogwiazdkowych hotelach w Polsce i za granicą oraz liniach lotniczych. Doradzała w zakresie budowy, remontów i otwarć obiektów hotelowych i apartoteli. Praktyk w zakresie zarządzania operacyjnego pionami sprzedaży, recepcji, służby pięter i gastronomii. Specjalizuje się z zakresie obsługi recepcji: bezpośrednia obsługa gościa, kreowanie niezapomnianych doznań podczas pobytu (guest experience) oraz efektywnej sprzedaży usług hotelowych. Swoje szkolenia przeprowadza w oparciu o autorski program wykorzystując elementy relaksacji i jogi w biznesie.

Współpracowała m.in z: Fabryka Wełny Hotel & SPA, Novotel Łódź Centrum, Holiday Inn Łódź, Andel's Łódź. Dyplomowany Instruktor „Relaksacja i joga” – tytuł zdobyty na warszawskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Na co dzień kieruje się zasadą Alberta Camusa “Usuń ze swojego słownika słowo problem i zastąp je słowem wyzwanie. Twoje życie stanie się nagle bardziej podniecające i interesujące.”. Trener w Hotelach PLUS.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie pliku pdf oraz certyfikat poświadczający ukończenie szkolenia i nabycie nowych kompetencji.

Warunki uczestnictwa

Osoby zatrudnione w działach recepcyjnych.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowane w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

Adres

ul. Niepołomicka 36

80-180 Gdańsk

woj. pomorskie

Hotel Platan

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Piotr Tabor



E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105