



"Akademia Zdrowia"  
Izabela Łajs



## Doskonała obsługa klienta w hotelu.

Numer usługi 2025/04/29/8973/2716518

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 12.07.2025 do 13.07.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Inne / Turystyka i hotelarstwo                                                                                                                                                                        |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                        |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Kurs jest skierowany do szerokiego kręgu pracowników sektora hotelarskiego, którzy chcą podnieść swoje umiejętności w zakresie obsługi gości i efektywnego budowania pozytywnych relacji z klientami. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 4                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 12                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 07-07-2025                                                                                                                                                                                            |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                           |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 20                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych                                                                                      |

## Cel

### Cel edukacyjny

Po ukończonym szkoleniu uczestnik podniesie standardy jakości w obsłudze klienta oraz będzie potrafił rozpoznać ich potrzeby. Pozna zasady jak budować relacje z klientami. Nauczy się bycia asertywnym i radzenia sobie z trudnymi i roszczeniowymi klientami. Pozna techniki perswazji podczas prezentacji oferty i produktów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                         | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                  | Metoda walidacji |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta                         | Zna znaczenie obsługi klienta oraz elementy profesjonalnej obsługi, charakteryzuje typy klientów i zna ich oczekiwania, stosuje psychologiczne aspekty procesu zakupu | Test teoretyczny |
| Posiada umiejętności pozyskiwania i utrzymania klientów, zarządza bazą klientów.                           | Charakteryzuje handlową i marketingową rolę przedstawiciela handlowego, zna zasady autoprezentacji, budowania wizerunku oraz profesjonalnego ubioru.                  | Test teoretyczny |
| Stosuje komunikację werbalną i niewerbalną, potrafi aktywnie słuchać klienta i efektywnie zadawać pytania. | Definiuje najważniejsze zasady obsługi klienta, umie radzić sobie z obiekcjami klienta, potrafi prowadzić negocjacje.                                                 | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Inne kwalifikacje

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

Certyfikat ICVC, potwierdza wiedzę, umiejętności i kompetencje uczestnika szkolenia

#### Informacje

|                                                        |                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów    | uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację        | Certyfikacja ICVC Sp z o.o.                                                                    |
| Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR | Nie                                                                                            |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego               | Nie                                                                                            |
| Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR        | Nie                                                                                            |

# Program

Zajęcia teoretyczne:

- psychologiczne uwarunkowania osobowe do pracy w recepcji,
- typy i profile psychologiczne gości hotelowych,
- zastrzeżenia, obiekcje, reklamacje, skargi gości – jak sobie z nimi radzić ?
- jak nie przekraczać granicy ustępstw?
- mediacja i dialog w strategii win – win,
- standardy postępowania w sytuacjach konfliktowych,
- budowanie międzyludzkich relacji w kreowaniu stałych gości hotelu.
- systemy motywacyjne adresowane do pracowników recepcji dla zwiększenia sprzedaży hotelowej,
- hotelowa oferta usług dodatkowych dla gości mieszkających – sposoby promocji i sprzedaży,

Usługa w swojej cenie zawiera koszty walidacji.

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych. 20h dydaktycznych = 15 godzin zegarowych.

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi. W ciągu dnia przewidziana jest przerwa 30 minut.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                   | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 9</b><br>Psychologiczne uwarunkowania osobowe do pracy w recepcji, typy i profile psychologiczne gości hotelowych. | Tomasz Borowiecki | 12-07-2025            | 09:00               | 12:00               | 03:00         |
| <b>2 z 9</b><br>Zastrzeżenia, obiekcje, reklamacje, skargi gości. Jak nie przekraczać granicy ustępstw.                   | Tomasz Borowiecki | 12-07-2025            | 12:00               | 13:00               | 01:00         |
| <b>3 z 9</b> Przerwa                                                                                                      | Tomasz Borowiecki | 12-07-2025            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <b>4 z 9</b> Mediacja i dialog w strategii win – win, standardy postępowania w sytuacjach konfliktowych.                  | Tomasz Borowiecki | 12-07-2025            | 13:30               | 17:00               | 03:30         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                  | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>5 z 9</b> Budowanie międzyludzkich relacji w kreowaniu stałych gości hotelu.                          | Tomasz Borowiecki | 13-07-2025            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| <b>6 z 9</b> Systemy motywacyjne adresowane do pracowników recepcji dla zwiększenia sprzedaży hotelowej. | Tomasz Borowiecki | 13-07-2025            | 11:00               | 13:30               | 02:30         |
| <b>7 z 9</b> Przerwa                                                                                     | Tomasz Borowiecki | 13-07-2025            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <b>8 z 9</b> Hotelowa oferta usług dodatkowych dla gości mieszkających – sposoby promocji i sprzedaży.   | Tomasz Borowiecki | 13-07-2025            | 14:00               | 16:30               | 02:30         |
| <b>9 z 9</b> Egzamin ICVC                                                                                | -                 | 13-07-2025            | 16:30               | 17:00               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 150,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 150,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji brutto              | 170,00 PLN   |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| W tym koszt walidacji netto       | 170,00 PLN |
| W tym koszt certyfikowania brutto | 30,00 PLN  |
| W tym koszt certyfikowania netto  | 30,00 PLN  |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Tomasz Borowiecki

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego, Wyższej Szkoły Ekonomii, Prawa i Nauk Medycznych jak również Uniwersytetu Ekonomicznego.

Doświadczony trener z zakresu szkoleń: programy Microsoft Office, magazynier z obsługą kas fiskalnych, sprzedawca z obsługą kas fiskalnych i terminali, praca administracyjno-biurowa przedsiębiorczość. Posiada doświadczenie i praktykę w pracy z grupą.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

### Informacje dodatkowe

Usługa w swojej cenie zawiera koszty walidacji.

## Adres

al. IX Wieków Kielc 8/24

25-516 Kielce

woj. świętokrzyskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



Agnieszka Zięba



**E-mail** [agnieszka.zieba@akademia-zdrowia.pl](mailto:agnieszka.zieba@akademia-zdrowia.pl)

**Telefon** (+48) 662 536 086