



Maritime Consulting

Poland Dariusz

Kowalski

★★★★★ 4,8 / 5

1 516 ocen

Szkolenie z obsługi klienta hotelowego premium+ przez zawodowych ratowników wodnych w zakresie budowania relacji oraz komunikacji interpersonalnej.

Numer usługi 2025/06/25/21381/2835904

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 24.10.2025 do 25.10.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

187,50 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Przedsiębiorcy, pracownicy związani z obsługą klienta, działy HR w zawodowym ratownictwie wodnym .
Minimalna liczba uczestników	20
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	23-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Podniesienie kompetencji zawodowych ratowników wodnych w zakresie profesjonalnej obsługi gości hotelowych Premium+, ze szczególnym naciskiem na umiejętności miękkie: komunikację interpersonalną, empatię, zarządzanie relacjami oraz sytuacjami trudnymi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opanował zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, w tym komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Jest w stanie wymienić elementy skutecznej komunikacji i podać przykłady komunikacji niewerbalnej.	Test teoretyczny
Potrafi zastosować techniki aktywnego słuchania i reagowania empatycznego.	W scenkach sytuacyjnych stosuje aktywne słuchanie i adekwatną reakcję emocjonalną.	Test teoretyczny
Opanował standardy obsługi klienta w hotelach klasy Premium+ i potrafi je zastosować w swojej pracy.	Wskazuje właściwe zachowania i formy komunikacji zgodne ze standardami Premium+ w analizowanych przypadkach.	Test teoretyczny
Potrafi rozpoznać potrzeby gościa oraz budować relację opartą na zaufaniu i profesjonalizmie.	Posiada umiejętność opisanego sposobu rozpoznawania potrzeb klienta i zaproponowania odpowiednich działań w ćwiczeniach praktycznych.	Test teoretyczny
Potrafi zarządzać sytuacjami trudnymi i konfliktowymi z gośćmi hotelowymi, stosując techniki deeskalacyjne.	W scenariuszach konfliktowych dobiera odpowiednie techniki komunikacyjne w celu uspokojenia sytuacji.	Test teoretyczny
Rozumie swoją rolę jako ambasadora marki hotelu i wpływ jakości obsługi na doświadczenie klienta.	Uzasadnia, jak zachowanie ratownika wpływa na postrzeganie obiektu i poziom zadowolenia gościa.	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem usługi jest zwiększenie jakości obsługi klienta w strefie rekreacyjno-basenowej hotelu klasy Premium+ poprzez rozwój kompetencji interpersonalnych ratowników wodnych. Efektem wdrożenia szkolenia będzie wzrost profesjonalizmu personelu w kontakcie z gośćmi, poprawa wizerunku obiektu oraz zwiększenie poziomu satysfakcji i lojalności klientów. Mierzalność celu zostanie oceniona poprzez:

- co najmniej 80% uczestników uzyska pozytywną ocenę z ćwiczeń praktycznych i testu wiedzy końcowej,
- w ciągu 3 miesięcy od zakończenia szkolenia nastąpi spadek liczby skarg/reklamacji dotyczących obsługi ratowników o min. 30% (na podstawie rejestru skarg klienta biznesowego),
- co najmniej 90% uczestników zadeklaruje wzrost pewności siebie w kontaktach z gośćmi (na podstawie ankiety poszkoleniowej).

Efekt usługi

W wyniku realizacji usługi uczestnik:

- rozróżnia kluczowe elementy skutecznej komunikacji interpersonalnej, w tym komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- zna zasady obsługi klienta w standardzie Premium+,
- rozumie znaczenie empatii, aktywnego słuchania i inteligencji emocjonalnej w kontakcie z gościem hotelowym,
- posiada wiedzę na temat technik rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych.
- stosuje zasady profesjonalnej komunikacji w relacji z klientem hotelowym,
- potrafi rozpoznać potrzeby gościa i adekwatnie na nie reagować,
- wykazuje umiejętność budowania pozytywnej relacji z klientem opartą na zaufaniu i szacunku,
- efektywnie radzi sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami, wykorzystując techniki deeskalacji,

- prezentuje postawę zgodną z wizerunkiem obiektu Premium+.
- świadomie buduje pozytywne doświadczenia gościa poprzez własne zachowanie i sposób komunikacji,
- wykazuje zaangażowanie w reprezentowanie wysokich standardów jakości obsługi klienta,
- dba o profesjonalny wizerunek własny i obiektu w kontaktach z gośćmi,
- wykazuje większą pewność siebie w kontaktach interpersonalnych w środowisku pracy.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metodą potwierdzenia efektu jest post test oraz walidacja z przeprowadzonej usługi.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

Wprowadzenie

- Cele i harmonogram szkolenia
- Rola ratownika w kontekście obsługi gościa Premium+

1. Podstawy komunikacji interpersonalnej

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Bariery komunikacyjne i jak je przełamywać
- Aktywne słuchanie

1. Empatia i inteligencja emocjonalna

- Rozpoznawanie emocji gości
- Reagowanie z wyczuciem i profesjonalizmem
- Asertywność vs. uległość/agresja

1. Standardy obsługi klienta Premium+

- Czego oczekuje klient Premium+
- Powitanie, kontakt wzrokowy, postawa ciała
- Profesjonalna prezentacja siebie i otoczenia basenu
- Case study: Dobre i złe praktyki

Budowanie relacji i reagowanie w sytuacjach trudnych

1. Budowanie relacji z gościem hotelowym

- Zaufanie i lojalność klienta
- Proaktywna pomoc i dostępność
- Umiejętność „czytania” potrzeb klienta

1. Rozwiązywanie sytuacji trudnych i konfliktowych

- Jak zachować spokój pod presją
- Rozmowa z niezadowolonym gościem
- Deeskalacja emocji

1. Ćwiczenia praktyczne (role-play)

- Scenki sytuacyjne z udziałem uczestników
- Feedback trenerski i grupowy

1. Podsumowanie i walidacja

- Wnioski i refleksje
- Certyfikaty ukończenia
- Sesja Q&A

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Wprowadzenie	Łukasz Korczak	24-10-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 9 Podstawy komunikacji interpersonalnej	Łukasz Korczak	24-10-2025	10:00	12:00	02:00
3 z 9 Empatia i inteligencja emocjonalna	Łukasz Korczak	24-10-2025	12:00	14:00	02:00
4 z 9 Standardy obsługi klienta Premium+	Łukasz Korczak	24-10-2025	14:00	16:00	02:00
5 z 9 Budowanie relacji z gościem hotelowym	Łukasz Korczak	25-10-2025	08:00	10:00	02:00
6 z 9 Rozwiązywanie sytuacji trudnych i konfliktowych	Łukasz Korczak	25-10-2025	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 9 Ćwiczenia praktyczne (role-play)	Łukasz Korczak	25-10-2025	12:00	14:00	02:00
8 z 9 Podsumowanie	Łukasz Korczak	25-10-2025	14:00	15:30	01:30
9 z 9 Walidacja	-	25-10-2025	15:30	16:00	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	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Korczak

Posiadam ponad 20 letnie doświadczenia w sprzedaży na każdym poziomie. Pracuje z Handlowcami, Menadżerami, Właścicielami Firm w zakresie usprawnienia sprzedaży, procesów zarządzania przedsiębiorstwami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Prezentacje multimedialne:

- Slajdy z wykładów, które ilustrują kluczowe pojęcia i techniki.
- Grafiki i schematy ułatwiające zrozumienie materiału.

2. Karty pracy:

- Ćwiczenia praktyczne do wykonania podczas warsztatów.

- Scenariusze symulacyjne do analizy przypadków.

3. Materiały wideo:

- Filmy instruktażowe.
- Nagrania symulacji sytuacji kryzysowych.

4. Notatniki i długopisy:

- Do robienia notatek podczas wykładów i warsztatów.

5. Materiały do ćwiczeń grupowych:

- Arkusze do pracy w grupach, które wspierają dyskusje i wymianę doświadczeń.

6. Certyfikaty ukończenia szkolenia:

- Wręczane na zakończenie szkolenia, potwierdzające zdobyte umiejętności.

Adres

ul. Dworcowa 10/1

78-100 Kołobrzeg

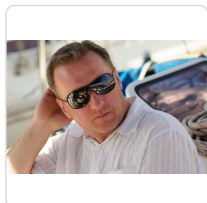
woj. zachodniopomorskie

ul. Dworcowa 10/1, 78-100 Kołobrzeg

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Dariusz Kowalski

E-mail biuro@doszkolimy.pl

Telefon (+48) 603 101 595