



## Raportowanie w hotelarstwie i sprzedaż w recepcji czyli jak mówić językiem korzyści - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2025/07/14/180138/2878262

4 000,00 PLN brutto  
4 000,00 PLN netto  
166,67 PLN brutto/h  
166,67 PLN netto/h

HC SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

642 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 27.08.2025 do 29.08.2025

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób pracujących lub planujących pracę w branży hotelarskiej, w szczególności:

- pracowników recepcji (początkujących i średniozaawansowanych),
- kierowników recepcji i team leaderów,
- pracowników działów rezerwacji i sprzedaży,
- właścicieli małych hoteli, pensjonatów i obiektów noclegowych,
- osób odpowiedzialnych za obsługę gości i raportowanie wyników codziennych.

### Minimalna liczba uczestników

1

### Maksymalna liczba uczestników

10

### Data zakończenia rekrutacji

26-08-2025

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

24

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie praktycznych umiejętności z zakresu codziennego raportowania i świadomej sprzedaży w recepcji hotelowej. Uczestnicy nauczą się, jak analizować dane operacyjne (obłożenie, sprzedaż, źródła rezerwacji), przygotowywać podstawowe raporty i wykorzystywać je do podejmowania decyzji. Druga część szkolenia skupia się na rozwoju kompetencji sprzedażowych – szczególnie na tym, jak skutecznie komunikować się z gościem, stosować język korzyści, prowadzić rozmowę upsellową.

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

| Efekty uczenia się                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                        | Metoda walidacji                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Definiuje podstawowe rodzaje raportów stosowanych w hotelarstwie oraz ich przeznaczenie.                | Wskazuje różnice między raportami operacyjnymi, sprzedażowymi, finansowymi i dotyczącymi gości.             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                         | Definiuje pojęcia: ADR, RevPAR, OCC, GOPPAR i przyporządkowuje je do odpowiednich obszarów działania hotelu | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje rolę recepcji w procesie sprzedażowym w kontekście ścieżki zakupowej klienta hotelowego. | Wymienia etapy ścieżki zakupowej klienta oraz przyporządkowuje do nich działania recepcji.                  | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                         | Charakteryzuje działania upsellingowe i cross-sellingowe możliwe do realizacji przez recepcję.              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Analizuje dane zawarte w codziennych i miesięcznych raportach hotelowych.                               | Rozpoznaje kluczowe elementy raportu dobowego i miesięcznego.                                               | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                         | Wskazuje nieprawidłowości lub odchylenia w przykładowych danych liczbowych.                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                         | Zamienia podane cechy produktu/usługi hotelowej na korzyści dla wybranego profilu klienta.                  | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                         | Projektuje wypowiedzi sprzedażowe z zastosowaniem języka korzyści dopasowanego do typu klienta.             |                                                       |
|                                                                                                         | Rozpoznaje błędy w formułowaniu wypowiedzi sprzedażowych i proponuje właściwe wersje.                       | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                                            | Metoda walidacji                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Uzasadnia sposób komunikowania danych operacyjnych w zespole hotelowym.       | Wskazuje, które dane powinny być przekazywane określonym działom hotelu.                                        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                               | Uzasadnia znaczenie przejrzystej i dostosowanej komunikacji danych do potrzeb odbiorcy (np. housekeeping, F&B). | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje sposoby reagowania na trudne sytuacje przy ladzie recepcyjnej. | Wybiera właściwą strategię postępowania w przypadku reklamacji, overbookingu lub zachowań emocjonalnych gości.  | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                               | Charakteryzuje zasady empatycznej komunikacji i asertywnego zachowania w kontaktach z gośćmi.                   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## 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

**Dzień 1 – Raportowanie w hotelarstwie: podstawy i praktyka**

#### Sesja 1: Wprowadzenie do raportowania w hotelarstwie

- Rola danych w zarządzaniu hotelem

- Rodzaje raportów: operacyjne, sprzedażowe, finansowe, gości
- Najważniejsze wskaźniki: ADR, RevPAR, OCC, GOPPAR

## **Sesja 2: Tworzenie i interpretacja raportów**

- Skąd brać dane? PMS, Channel Manager, systemy rezerwacyjne
- Codzienne raporty recepcji – checklista i obowiązki
- Ćwiczenie: analiza przykładowego raportu dobowego i miesięcznego

## **Sesja 3: Komunikacja danych z zespołem**

- Jak przekazywać dane menedżerowi i działom (housekeeping, F&B)
- Rola recepcjonisty w zarządzaniu informacją
- Warsztat: symulacja spotkania operacyjnego

## **Dzień 2 – Sprzedaż w recepcji: postawa, techniki, cele**

### **Sesja 1: Rola recepcji w procesie sprzedaży**

- Pierwszy kontakt z gościem = pierwszy krok do sprzedaży
- Jak wygląda ścieżka zakupowa klienta hotelowego?
- Co i jak może sprzedawać recepcja? (UPSELL, CROSS-SELL)

### **Sesja 2: Techniki sprzedażowe i obsługa gościa**

- Techniki komunikacyjne: reguła 3 propozycji, dopasowanie do typu klienta
- Sprzedaż przez pytania otwarte
- Radzenie sobie z obiekcjami (cena, brak czasu)

### **Sesja 3: Język korzyści – jak mówić, żeby gość chciał kupić**

- Co to jest język korzyści?
- Ćwiczenia: zamiana cech na korzyści
- Symulacje rozmów: rezerwacja telefoniczna, check-in, przedłużenie pobytu

## **Dzień 3 – Łączenie danych i sprzedaży: praktyka i rozwój**

### **Sesja 1: Wykorzystanie danych do zwiększenia sprzedaży**

- Jak raporty wspierają sprzedaż?
- Analiza trendów i sezonowości: co, kiedy, komu oferować?
- Tworzenie mini-raportów sprzedażowych przez recepcję

### **Sesja 2: Praca z trudnym klientem i trudną sytuacją**

- Trudne sytuacje przy ladzie: reklamacje, overbooking, emocje
- Sztuka uspokajania i przekształcania sytuacji w pozytywne doświadczenie
- Ćwiczenia z asertywności i empatycznej komunikacji

### **Sesja 3: Warsztaty końcowe i podsumowanie**

- Symulacje: rozmowy z gościem, analiza danych, prezentacja działań
- Omówienie postępów, feedback od trenera i grupy
- Podsumowanie szkolenia
- Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja

**Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.**

**W trakcie dnia są uwzględnione 2 przerwy po 30 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.**

**Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. Weryfikacja obecności odbywać się będzie na podstawie raportu logowań.**

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

| Przedmiot / temat zajęć                                                | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 16 Sesja 1:<br>Wprowadzenie do raportowania w hotelarstwie         | Joanna Mikołajczyk | 27-08-2025            | 08:00               | 10:30               | 02:30         |
| 2 z 16 Przerwa                                                         | Joanna Mikołajczyk | 27-08-2025            | 10:30               | 11:00               | 00:30         |
| 3 z 16 Sesja 2:<br>Tworzenie i interpretacja raportów                  | Joanna Mikołajczyk | 27-08-2025            | 11:00               | 13:30               | 02:30         |
| 4 z 16 Przerwa                                                         | Joanna Mikołajczyk | 27-08-2025            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| 5 z 16 Sesja 3:<br>Komunikacja danych z zespołem                       | Joanna Mikołajczyk | 27-08-2025            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |
| 6 z 16 Sesja 1:<br>Rola recepcji w procesie sprzedaży                  | Joanna Mikołajczyk | 28-08-2025            | 08:00               | 10:30               | 02:30         |
| 7 z 16 Przerwa                                                         | Joanna Mikołajczyk | 28-08-2025            | 10:30               | 11:00               | 00:30         |
| 8 z 16 Sesja 2:<br>Techniki sprzedażowe i obsługa gościa               | Joanna Mikołajczyk | 28-08-2025            | 11:00               | 13:30               | 02:30         |
| 9 z 16 Przerwa                                                         | Joanna Mikołajczyk | 28-08-2025            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| 10 z 16 Sesja 3:<br>Język korzyści – jak mówić, żeby gość chciał kupić | Joanna Mikołajczyk | 28-08-2025            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |
| 11 z 16 Sesja 1:<br>Wykorzystanie danych do zwiększenia sprzedaży      | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                          | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>12 z 16</b> Przerwa                                                           | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 10:00               | 10:30               | 00:30         |
| <b>13 z 16</b> Sesja 2:<br>Praca z trudnym klientem i trudną sytuacją            | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 10:30               | 12:30               | 02:00         |
| <b>14 z 16</b> Przerwa                                                           | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 12:30               | 13:00               | 00:30         |
| <b>15 z 16</b> Sesja 3:<br>Warsztaty końcowe i podsumowanie                      | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 13:00               | 14:30               | 01:30         |
| <b>16 z 16</b> Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja | Joanna Mikołajczyk | 29-08-2025            | 14:30               | 15:00               | 00:30         |

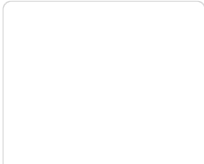
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 4 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 166,67 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 166,67 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**  
**Joanna Mikołajczyk**



Jestem pedagogiem socjalnym z pasją do pracy z ludźmi i rozwijania ich potencjału. Jako coach i mentor skutecznie wspieram innych w osiąganiu celów. Specjalizuję się w profilaktyce społecznej oraz prowadzeniu szkoleń z zakresu skutecznej sprzedaży, obsługi trudnego klienta, zarządzania procesami i budowania zespołów.

Obecnie pracuję jako szkoleniowiec w Vantis Holding, gdzie opracowuję i realizuję programy szkoleniowe dostosowane do potrzeb uczestników. Mam także duże doświadczenie w walidacji szkoleń z różnych obszarów, co pozwala mi dbać o ich wysoką jakość, merytorykę i skuteczność.

Jestem certyfikowanym trenerem w Vantis Holding, co potwierdza moje kompetencje w zakresie prowadzenia szkoleń oraz technik sprzedaży i zarządzania. Posiadam doskonałe umiejętności komunikacyjne, zdolności coachingowe oraz szeroką wiedzę z obszaru HR i sprzedaży. Moim celem jest inspirowanie i rozwijanie potencjału ludzi poprzez praktyczne i angażujące szkolenia oraz zapewnianie ich najwyższego standardu poprzez proces walidacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. **Prezentacja PDF** – materiały z każdego dnia (raporty, sprzedaż, komunikacja)
2. **Wzory raportów (Excel / Google Sheets)** – dobowy, tygodniowy, miesięczny (obłożenie, przychody, ADR, RevPAR)
3. **Checklista dyżuru recepcji (PDF)** – co raportować, kiedy i komu przekazywać informacje
4. **Szablon rozmowy sprzedażowej (PDF)** – przykładowy dialog z gościem + miejsca na własne propozycje
5. **Ćwiczenia z języka korzyści (PDF)** – zadania: zamiana cech na korzyści, praca z produktem hotelowym
6. **Mini-case (PDF)** – scenariusze sytuacyjne: trudny klient, upselling przy meldunku, reklamacja
7. **Lista przykładowych KPI hotelowych (PDF)** – najważniejsze wskaźniki i ich znaczenie
8. **Certyfikat uczestnictwa (PDF)** – imienny, gotowy do wysyłki

## Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna – Microsoft Teams.
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, kamera, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

## Kontakt



**Dominik Hamera**

**E-mail** office@hameracapital.eu

**Telefon** (+48) 888 677 422