



Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem

Numer usługi 2025/07/25/18793/2903424

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchoj
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

- 📍 Sucha Beskidzka
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 16:00 h
- 📅 30.06.2026 do 01.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	<p>Pracownicy i kadra zarządzająca przedsiębiorstw z branży hotelarskiej i gastronomicznej.</p> <p>Uczestnicy szkolenia powinni posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.</p> <p>Usługa skierowana również do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery.</p>
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	26-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta (w tym klienta trudnego) w obiektach hotelarskich i gastronomicznych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ma wiedzę w zakresie obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz rozwiązywania trudnych sytuacji z klientem.	Uczestnik wymienia zasady dot. obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik ma umiejętności w zakresie obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz rozwiązywania trudnych sytuacji z klientem.	Uczestnik stosuje przyjęte zasady obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym w rozwiązywaniu trudnych sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ma świadomość wyzwań związanych z obsługą klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym z trudnym klientem.	Uczestnik omawia wyzwania związane z obsługą klienta w hotelarstwie i gastronomii, w tym z trudnym klientem, oraz przedstawia sposoby ich rozwiązywania.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

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
2. Jak komunikować zasady bezpieczeństwa klientom hotelu i gastronomii:
 - a/ budowanie zaufania,
 - b/ przekazywanie jasnych i zrozumiałych informacji,
 - c/ empatia,
 - d/ przeciwdziałanie panice.
4. Jak nie dać się sprowokować klientowi, opanować własne emocje i zadbać o profesjonalny wizerunek firmy?
5. Zasady skutecznego rozwiązywania problemu bez utraty relacji z klientem.
6. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta hotelowego – case study, odgrywanie ról.
7. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta gastronomii – case study, odgrywanie ról

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - materiały multimedialne ze szkolenia, kwestionariusze, materiały ćwiczeniowe (prezentacje, konspekty, zestawy zadań).

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE.

Informacje dodatkowe

Minimalna liczba uczestników szkolenia to 10 osób.

Zaakceptowano regulamin projektu Małopolski Pociąg do Kariery dla Instytucji Szkoleniowych.

Adres

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

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 745 425