

**Szkolenie - Guest Experience – kluczowa rola recepcji**

Numer usługi 2025/08/25/14311/2958097

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 453 oceny

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.04.2026 do 21.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
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	19-04-2026
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

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

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

Adresaci usługi to właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii różnego szczebla mający na co dzień kontakt z klientem.

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. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

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.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Piotr Tabor. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

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	20-04-2026	08:00	09:00	01:00
2 z 14 Organizacja pracy w recepcji	Krystyna Rozpara	20-04-2026	09:00	10:45	01:45
3 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	20-04-2026	10:45	11:00	00:15
4 z 14 Procedury przydatne w dziale recepcji	Krystyna Rozpara	20-04-2026	11:00	13:00	02:00
5 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	20-04-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 14 Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?	Krystyna Rozpara	20-04-2026	13:30	15:00	01:30
7 z 14 Savoir-vivre hotelowy	Krystyna Rozpara	20-04-2026	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Typy gości hotelowych	Krystyna Rozpara	21-04-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Zasady budowania relacji	Krystyna Rozpara	21-04-2026	10:00	11:45	01:45
10 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	21-04-2026	11:45	12:00	00:15
11 z 14 Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości	Krystyna Rozpara	21-04-2026	12:00	14:00	02:00
12 z 14 Przerwa	Krystyna Rozpara	21-04-2026	14:00	14:30	00:30
13 z 14 Budowanie lojalności Gości	Krystyna Rozpara	21-04-2026	14:30	15:30	01:00
14 z 14 Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków	-	21-04-2026	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. Marywilska 16
03-228 Warszawa
woj. mazowieckie

Hotel Partner

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105