



GastroInvest Group
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

14 ocen

Szkolenie pn. "W rytmie wellness & SPA – profesjonalna obsługa gościa i zielone standardy w pracy hotelowego zespołu"

Numer usługi 2025/12/19/155899/3222648

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 23.03.2026 do 24.03.2026

3 550,00 PLN brutto

3 550,00 PLN netto

197,22 PLN brutto/h

197,22 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Grupa docelowa usługi

Przedsiębiorcy i pracownicy branży hotelarskiej, w szczególności obiektów oferujących usługi wellness & SPA:

- właściciele i menedżerowie hoteli z rozbudowaną ofertą SPA i strefą wellness,
- koordynatorzy i kierownicy działów SPA & wellness,
- pracownicy recepcji i obsługi klienta w strefach wellness,
- terapeuci, masażyści, kosmetolodzy i personel stref relaksu,
- osoby odpowiedzialne za organizację pracy zespołu oraz jakość obsługi gościa,
- pracownicy sprzedaży usług i produktów SPA, w tym osoby zajmujące się ofertą pakietową i promocjami,
- personel odpowiedzialny za utrzymanie porządku i atmosfery w strefach wellness i basenowych.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

16-03-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi gościa oraz organizacji pracy w hotelowych strefach wellness & SPA, z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, zielonych standardów oraz współpracy zespołowej. Szkolenie kładzie nacisk na łączenie wysokiej jakości usług z codziennymi działaniami proekologicznymi i świadomym budowaniem doświadczenia gościa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi gościa w hotelowym SPA i wellness.	Wymienia elementy standardu obsługi w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym, zna sposoby reagowania na potrzeby gościa.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi organizować pracę w strefie wellness zgodnie z harmonogramem i rytmem hotelu.	Identyfikuje działania porządkowe i organizacyjne dopasowane do godzin szczytu i sezonowości.	Test teoretyczny
Uczestnik zna podstawowe zielone standardy pracy w SPA i wellness	Wskazuje działania zmniejszające zużycie zasobów, poprawiające jakość pracy i komfort gościa.	Test teoretyczny
Uczestnik rozumie znaczenie estetyki i atmosfery w przestrzeni wellness.	Wymienia czynniki wpływające na atmosferę i estetykę zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju.	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady współpracy między zespołem SPA a innymi działami hotelu.	Opisuje rolę komunikacji i współdziałania z recepcją, sprzedażą, techniką lub housekeepingiem.	Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki sprzedaży usług i produktów w SPA.	Wskazuje sposoby dosprzedaży, elementy języka korzyści i etyczne podejście do sprzedaży.	Test teoretyczny
Uczestnik zna podstawy tworzenia prostych procedur w pracy zespołu SPA.	Wymienia etapy tworzenia procedury i podaje przykłady ekologicznych standardów zespołowych.	Test teoretyczny
Uczestnik rozumie wpływ codziennej pracy personelu SPA na doświadczenie gościa i wizerunek obiektu.	Wyjaśnia, jak zachowanie i organizacja pracy wpływają na ocenę obiektu przez gościa.	Test teoretyczny

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

Czas trwania szkolenia:

2 dni (18 godzin dydaktycznych)

Godziny zajęć:

08:00 – 17:00 (z uwzględnieniem przerw kawowych i obiadowej)

Odbiorcy szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do osób zatrudnionych w sektorze hotelarskim, w szczególności w obiektach oferujących usługi wellness & SPA. Uczestnikami szkolenia mogą być:

- pracownicy recepcji i działów obsługi klienta SPA i wellness,
- terapeuci, masażyści, kosmetyczki,
- kierownicy SPA oraz osoby zarządzające strefami relaksu i basenowymi,
- pracownicy stref saun i rekreacji,
- osoby odpowiedzialne za jakość obsługi, estetykę przestrzeni, sprzedaż usług i produktów.

DZIEŃ 1 (9 godzin)

1. Profesjonalna obsługa gościa SPA i wellness

- Zasady kontaktu bezpośredniego i telefonicznego
- Przyjmowanie i potwierdzanie wizyt, zapisywanie zabiegów
- Komunikacja z wykorzystaniem języka korzyści
- Obsługa trudnych sytuacji, praca z emocjami gościa
- Wygląd personelu, dbałość o detale, zachowanie w przestrzeniach wspólnych

2. Organizacja pracy i współpraca w zespole

- Współpraca z innymi działami hotelu (recepcja, housekeeping, ratownicy)
- Procedury pracy przy pełnym obłożeniu strefy wellness
- Standardy utrzymania czystości i estetyki
- Dbanie o strefy relaksu zgodnie z ekologicznymi wartościami
- Rola komunikacji i wspólnego celu w codziennej pracy

3. Zielone standardy w praktyce SPA

- Sposoby ograniczania zużycia wody, energii, plastiku
- Ekologiczne kosmetyki i środki czystości – jak wybierać
- Znaczenie atmosfery i detali w zrównoważonym obiekcie
- Jak wdrażać eko-działania i komunikować je gościom
- Codzienna praca w rytmie slow & green

DZIEŃ 2 (9 godzin)

4. Sprzedaż i dosprzedaż w SPA z wartością

- Rozmowa o menu zabiegowym – storytelling zamiast cennika
- Dosprzedaż produktów i pakietów – etyczne techniki sprzedażowe
- Wprowadzanie rabatów, pakietów i promocji z głową
- Wsparcie sprzedaży kosmetyków w rytmie zabiegowym
- Jak mówić o produktach i usługach, by budować zaufanie

5. Procedury, efektywność i systemy wewnętrzne

- Proste narzędzia planowania i tworzenia procedur
- Podstawy liczenia rentowności zabiegów i pracy zespołu
- Pomoc w zatowarowaniu SPA – dobór sprzętów i kosmetyków
- Systemy motywacyjne i prowizyjne w pracy zespołu
- Wyznaczanie celów, trudne rozmowy, rekrutacja i feedback

6. Warsztat praktyczny

- Ćwiczenia z tworzenia mikroprocedur, komunikatów i standardów
- Analiza codziennej pracy własnego SPA – co można poprawić
- Wspólne opracowanie propozycji zielonych rozwiązań w zespole
- Podsumowanie szkolenia i przygotowanie do testu teoretycznego

Minimalne wymagania wobec uczestników:

- Zatrudnienie w branży hotelarskiej w obiekcie oferującym usługi SPA & wellness
- Gotowość do pracy zgodnie z zielonymi standardami
- Brak konieczności posiadania wcześniejszego doświadczenia sprzedażowego

Warunki organizacyjne:

Szkolenie realizowane jest w funkcjonującym obiekcie wellness & SPA, w którym uczestnicy są zatrudnieni na co dzień. Umożliwia to przeprowadzenie zajęć w rzeczywistym środowisku pracy, z pełnym dostępem do infrastruktury SPA, recepcji, strefy basenowej i zaplecza. Uczestnicy pracują na przykładach i sytuacjach z własnego obiektu, co wzmacnia praktyczny charakter zajęć.

Walidacja efektów uczenia się:

- **Test teoretyczny** – przeprowadzany indywidualnie dla każdego uczestnika. Walidacja w formie testu teoretycznego odbędzie się ostatniego dnia szkolenia i potrwa 10 minut na uczestnika. Pozostali uczestnicy będą walidowani po zakończeniu części teoretycznej szkolenia. Test weryfikuje poziom przyswojonej wiedzy zgodnie z ustalonymi kryteriami.
- Walidator osobiście sprawdza testy i przesyła wyniki uczestnikom **drogą e-mailową**.

W celu zapewnienia obiektywności walidacji, walidator stosuje ustrukturyzowane metody oceny zgodnie z określonymi kryteriami weryfikacji. Ocena przeprowadzana jest zgodnie z kartą usługi i nie wpływa na wyniki w sposób subiektywny.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

Obiekt szkoleniowy posiada pełną dostępność architektoniczną – wejścia bez progów, toalety dla osób z niepełnosprawnościami, windy oraz wsparcie organizacyjne dostosowane do indywidualnych potrzeb uczestników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Zasady kontaktu bezpośredniego i telefonicznego	Agata Kapel	23-03-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 19 Przerwa kawowa	Agata Kapel	23-03-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 19 Obsługa trudnych sytuacji, praca z emocjami gościa	Agata Kapel	23-03-2026	10:15	11:30	01:15
4 z 19 Procedury pracy przy pełnym obłożeniu strefy wellness	Agata Kapel	23-03-2026	11:30	12:30	01:00
5 z 19 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	23-03-2026	12:30	13:00	00:30
6 z 19 Rola komunikacji i wspólnego celu w codziennej pracy	Agata Kapel	23-03-2026	13:00	14:00	01:00
7 z 19 Przerwa kawowa	Agata Kapel	23-03-2026	14:00	14:15	00:15
8 z 19 Ekologiczne kosmetyki i środki czystości – jak wybierać	Agata Kapel	23-03-2026	14:15	16:00	01:45
9 z 19 Codzienna praca w rytmie slow & green	Agata Kapel	23-03-2026	16:00	17:00	01:00
10 z 19 Dosprzedaż produktów i pakietów – etyczne techniki sprzedażowe	Agata Kapel	24-03-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 19 Przerwa kawowa	Agata Kapel	24-03-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 19 Jak mówić o produktach i usługach, by budować zaufanie	Agata Kapel	24-03-2026	10:15	11:30	01:15
13 z 19 Podstawy liczenia rentowności zabiegów i pracy zespołu	Agata Kapel	24-03-2026	11:30	12:30	01:00
14 z 19 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	24-03-2026	12:30	13:00	00:30
15 z 19 Wyznaczanie celów, trudne rozmowy, rekrutacja i feedback	Agata Kapel	24-03-2026	13:00	14:00	01:00
16 z 19 Przerwa kawowa	Agata Kapel	24-03-2026	14:00	14:15	00:15
17 z 19 Ćwiczenia z tworzenia mikroprocedur, komunikatów i standardów	Agata Kapel	24-03-2026	14:15	15:15	01:00
18 z 19 Wspólne opracowanie propozycji zielonych rozwiązań w zespole	Agata Kapel	24-03-2026	15:15	16:50	01:35
19 z 19 Walidacja	-	24-03-2026	16:50	17:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 550,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 550,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,22 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agata Kapel

Ekspertka z ponad 10-letnim doświadczeniem w branży wellness, beauty i SPA. Obecnie pełni funkcję Dyrektora SPA & Wellness w hotelu Mercure Szczyrk Resort, gdzie odpowiada za zarządzanie zespołem, standardami obsługi gościa oraz wdrażanie zielonych rozwiązań w codziennej pracy obiektu. Wcześniej związana z prestiżowymi markami, m.in. Dr Irena Eris SPA w Cukrowni Żnin oraz grupą Arche, gdzie przez ponad 3 lata rozwijała koncepcje usług wellness i dbała o jakość gościnności w obiektach hotelowych.

Prowadzi firmę doradczo-szkoleniową Wellness Way, w ramach której realizuje projekty dla hoteli, klinik i salonów w zakresie tworzenia oferty, zarządzania zespołem oraz wdrażania eko-standardów. Ma praktyczne doświadczenie w tworzeniu procedur, organizacji pracy zespołów liniowych i kierowniczych, sprzedaży usług SPA oraz wdrażaniu działań zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Szkolenia prowadzi w warunkach rzeczywistej pracy, z dużą dbałością o detale, komunikację i spójność procesów. Łączy wiedzę menedżerską, marketingową i operacyjną, co pozwala uczestnikom realnie wdrożyć zdobytą wiedzę w codzienną praktykę hotelową.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podstawa zwolnienia z VAT

Zwolnienie od podatku VAT stosowane jest na podstawie **art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT** oraz **§ 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r.**, dotyczącego usług kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, innych niż wymienione w pkt 26, finansowanych w całości lub w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych – Obiekt zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, dostosowane do ich potrzeb w zakresie dostępności i komfortu.

Wartość usługi i koszty dodatkowe:

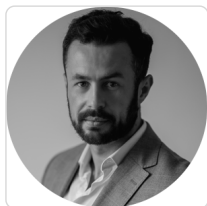
Cena usługi obejmuje materiały szkoleniowe, wynagrodzenie trenera, koszty administracyjne, w tym certyfikaty dla uczestników. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych z usługą rozwojową, takich jak koszt środków trwałych, przekazywanych uczestnikom kursu, koszt dojazdu, czy zakwaterowania.

Adres

ul. Opolska 14
31-323 Kraków
woj. małopolskie

Szkolenie realizowane będzie w funkcjonującym obiekcie wellness & SPA, w którym uczestnicy na co dzień wykonują swoje obowiązki zawodowe. Dzięki temu zajęcia odbywają się w rzeczywistym środowisku pracy.

Kontakt



ŁUKASZ MAZIARSKI

E-mail lukasz.maziarski@wp.pl

Telefon (+48) 722 095 364