



Kompetencje komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta w branży hotelarskiej i apartamentowej – szkolenie

Numer usługi 2026/05/27/161638/3589418

6 273,00 PLN brutto
5 100,00 PLN netto
196,03 PLN brutto/h
159,38 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

KORYCKI &
GRACZYK
CONSULTING
GROUP SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

719 ocen

- Ustługa szkoleniowa
- zdalna w czasie rzeczywistym
- Zajęcia grupowe
- 32:00 h
- 29.06.2026 do 02.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „Kompetencje komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta w branży hotelarskiej i apartamentowej” jest skierowane do osób pracujących lub planujących pracę w sektorze hotelarskim, apartamentowym, turystycznym oraz usługach zakwaterowania, w szczególności do pracowników recepcji, obsługi gościa, działów rezerwacji, obsługi telefonicznej i mailowej, personelu odpowiedzialnego za kontakt z klientem oraz osób zajmujących się bieżącą obsługą pobyków w hotelach, apartamentach, apartotelach, pensjonatach i obiektach najmu krótkoterminowego.

Usługa jest przeznaczona również dla managerów, koordynatorów, liderów zespołów oraz właścicieli obiektów noclegowych, którzy odpowiadają za jakość obsługi klienta, standard komunikacji, reagowanie na sytuacje trudne, rozpatrywanie uwag i reklamacji oraz budowanie profesjonalnego doświadczenia gościa na każdym etapie kontaktu z obiektem.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

26-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Kompetencje komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta w branży hotelarskiej i apartamentowej – szkolenie” przygotowuje do profesjonalnego prowadzenia komunikacji z klientem w sytuacjach wymagających podwyższonej uważności, opanowania i właściwej reakcji, poprzez rozwijanie wiedzy i umiejętności z zakresu obsługi klienta wymagającego, reagowania na uwagi i reklamacje, prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych, deeskalacji napięcia, stosowania profesjonalnego języka obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje znaczenie komunikacji werbalnej, niewerbalnej i parawerbalnej w sytuacjach podwyższonego napięcia.	Uczestnik wskazuje znaczenie tonu głosu, tempa wypowiedzi, doboru słów i sposobu zadawania pytań w kontakcie z klientem wymagającym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozpoznaje zachowania niewerbalne i parawerbalne, które mogą obniżyć lub zwiększyć napięcie w rozmowie. Uczestnik identyfikuje znaczenie spójności między treścią komunikatu, tonem wypowiedzi i postawą pracownika.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje zasady aktywnego słuchania i diagnozowania potrzeby klienta.	Uczestnik wskazuje techniki aktywnego słuchania, takie jak parafraza, doprecyzowanie, potwierdzenie zrozumienia i podsumowanie ustaleń.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozróżnia fakty, emocje, oczekiwania i żądania pojawiające się w wypowiedzi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik identyfikuje informacje niezbędne do prawidłowego przekazania sprawy dalej, w tym treść zgłoszenia, oczekiwanie klienta, numer rezerwacji lub pokoju, czas zdarzenia i podjęte działania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik charakteryzuje zasady reagowania na uwagi, zastrzeżenia i reklamacje klienta.</p>	<p>Uczestnik wskazuje etapy profesjonalnej reakcji na reklamację, w tym wysłuchanie klienta, okazanie zrozumienia, przyjęcie zgłoszenia, wskazanie dalszych kroków i przekazanie informacji właściwej osobie.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik rozpoznaje typowe obszary reklamacji w branży hotelarskiej i apartamentowej, takie jak standard pokoju, czystość, wyposażenie, hałas, opóźnienie, rezerwacja, rozliczenie lub jakość obsługi.</p> <p>Uczestnik identyfikuje błędy w reagowaniu na reklamację, takie jak bagatelizowanie zgłoszenia, przrzucanie odpowiedzialności, brak informacji zwrotnej lub nadmierne tłumaczenie się.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik rozpoznaje zasady deeskalacji napięcia w kontakcie z klientem wymagającym.</p>	<p>Uczestnik wskazuje działania komunikacyjne ograniczające eskalację konfliktu, w tym spokojny ton, rzeczowe komunikaty, potwierdzenie zrozumienia i koncentrację na możliwym rozwiązaniu.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik identyfikuje reakcje, które mogą nasilać napięcie, takie jak ocenianie klienta, zaprzeczanie jego odczuciom, ironia, pośpiech, brak wyjaśnienia lub konfrontacyjny ton.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik dobiera właściwą reakcję do przykładowej sytuacji rozmowy z klientem zdenerwowanym, roszczeniowym, konfrontacyjnym lub rozczarowanym jakością usługi.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień 1 – 9:00–17:00

9:00–10:30 – Moduł 1. Rola komunikacji w obsłudze klienta hotelowego i apartamentowego

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie znaczenia komunikacji w budowaniu doświadczenia gościa, jakości obsługi oraz wizerunku obiektu hotelowego lub apartamentowego. Przedstawienie specyfiki kontaktu z klientem w branży usług noclegowych, w tym roli pierwszego wrażenia, tonu wypowiedzi, kultury osobistej, uważności i profesjonalnej postawy personelu.

10:30–10:45 – Przerwa

10:45–12:15 – Moduł 2. Profil klienta wymagającego w branży hotelarskiej i apartamentowej

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie typowych zachowań i oczekiwań klientów wymagających, niezadowolonych, roszczeniowych, zestresowanych lub zgłaszających zastrzeżenia. Uczestnicy poznają różnice między klientem trudnym, klientem wymagającym, klientem zgłaszającym reklamację oraz klientem potrzebującym dodatkowego wsparcia informacyjnego lub organizacyjnego.

12:15–12:45 – Przerwa

12:45–14:45 – Moduł 3. Profesjonalny język obsługi klienta – ćwiczenia komunikacyjne

Charakter modułu: praktyczny

Ćwiczenia obejmujące formułowanie profesjonalnych komunikatów w kontakcie z klientem hotelowym i apartamentowym. Uczestnicy będą przekształcać wypowiedzi potoczne, defensywne lub konfliktowe w komunikaty uprzejme, rzeczowe i zgodne ze standardem obsługi. Szczególny nacisk zostanie położony na dobór słów, neutralność wypowiedzi, unikanie obwiniania innych działań oraz komunikowanie możliwych rozwiązań.

14:45–15:15 – Przerwa

15:15–17:00 – Moduł 4. Komunikacja werbalna i niewerbalna w sytuacjach podwyższonego napięcia

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie zasad komunikacji werbalnej, niewerbalnej i parawerbalnej w kontakcie z klientem wymagającym. Uczestnicy poznają znaczenie tonu głosu, tempa wypowiedzi, sposobu zadawania pytań, aktywnego słuchania, potwierdzania zrozumienia oraz zachowania spójności między treścią komunikatu a postawą pracownika.

Dzień 2 – 9:00–17:00

9:00–10:45 – Moduł 5. Aktywne słuchanie i diagnozowanie potrzeby klienta

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie zasad aktywnego słuchania, parafrazy, doprecyzowywania informacji i rozpoznawania rzeczywistej potrzeby klienta. Uczestnicy poznają sposoby odróżniania faktów od emocji, oczekiwań od żądań oraz zgłoszeń prostych od sytuacji wymagających przekazania sprawy dalej.

10:45–11:00 – Przerwa

11:00–13:00 – Moduł 6. Obsługa uwag, zastrzeżeń i reklamacji – ćwiczenia praktyczne

Charakter modułu: praktyczny

Ćwiczenia obejmujące przyjmowanie uwag i reklamacji dotyczących pobytu, standardu pokoju, czystości, wyposażenia, hałasu, rozliczeń, rezerwacji, opóźnień oraz jakości obsługi. Uczestnicy będą ćwiczyć strukturę odpowiedzi na reklamację, w tym wysłuchanie klienta, okazanie zrozumienia, przeproszenie za niedogodność, wyjaśnienie możliwych kroków i przekazanie sprawy właściwej osobie.

13:00–13:30 – Przerwa

13:30–15:15 – Moduł 7. Deeskalacja napięcia w kontakcie z klientem wymagającym

Charakter modułu: praktyczny

Ćwiczenia dotyczące obniżania napięcia w rozmowie z klientem zdenerwowanym, roszczeniowym, konfrontacyjnym lub rozczarowanym jakością usługi. Uczestnicy będą analizować przykładowe wypowiedzi klientów i dobierać reakcje ograniczające eskalację konfliktu, przy zachowaniu granic, profesjonalizmu i standardów obiektu.

15:15–15:45 – Przerwa

15:45–17:00 – Moduł 8. Granice profesjonalnej obsługi i asertywność pracownika

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie zasad asertywnej komunikacji w sytuacjach, w których klient oczekuje działań niemożliwych, niezgodnych z regulaminem, przekraczających kompetencje pracownika lub naruszających standardy bezpieczeństwa. Uczestnicy poznają sposoby odmawiania, wyjaśniania ograniczeń, proponowania alternatyw oraz przekierowywania sprawy do managera lub właściwego działu.

Dzień 3 – 9:00–17:00

9:00–10:45 – Moduł 9. Komunikacja między działami a jakość obsługi klienta

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie znaczenia sprawnego przepływu informacji między recepcją, personelem obsługi pokoi, działem technicznym, managerem, koordynatorem oraz działem rezerwacji. Uczestnicy poznają zasady przekazywania informacji o zgłoszeniach klienta, reklamacjach, usterkach, opóźnieniach, zmianach w rezerwacji i sytuacjach wymagających szybkiej reakcji.

10:45–11:00 – Przerwa

11:00–13:00 – Moduł 10. Scenariusze rozmów z wymagającym klientem – ćwiczenia

Charakter modułu: praktyczny

Ćwiczenia oparte na typowych sytuacjach z branży hotelarskiej i apartamentowej, takich jak niezadowolenie z pokoju, brak oczekiwanego wyposażenia, opóźnienie zameldowania, niejasności w rozliczeniu, hałas, odmowa spełnienia niestandardowej prośby lub niezadowolenie z reakcji personelu. Uczestnicy będą przygotowywać i analizować możliwe odpowiedzi pracownika.

13:00–13:30 – Przerwa

13:30–15:15 – Moduł 11. Komunikacja telefoniczna, mailowa i bezpośrednia w obsłudze gościa

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie różnic między komunikacją bezpośrednią, telefoniczną i mailową w obsłudze klienta. Uczestnicy poznają zasady tworzenia jasnych, uprzejmych i konkretnych komunikatów, potwierdzania ustaleń, odpowiadania na pytania, udzielania informacji oraz dokumentowania ważnych ustaleń z klientem.

15:15–15:45 – Przerwa

15:45–17:00 – Moduł 12. Dokumentowanie ustaleń i przekazywanie informacji o sprawach klienta – ćwiczenia

Charakter modułu: praktyczny

Ćwiczenia dotyczące tworzenia krótkich, precyzyjnych notatek i komunikatów wewnętrznych po rozmowie z klientem. Uczestnicy będą ćwiczyć zapisywanie treści zgłoszenia, oczekiwań klienta, podjętych działań, osób poinformowanych oraz dalszych kroków niezbędnych do obsługi sprawy.

Dzień 4 – 9:00–17:00

9:00–10:45 – Moduł 13. Standard komunikacji z klientem w obiekcie hotelowym i apartamentowym

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie zasad budowania jednolitego standardu komunikacji z klientem niezależnie od osoby obsługującej, kanału kontaktu i rodzaju zgłoszenia. Uczestnicy poznają znaczenie spójności komunikatów, procedur obsługi, języka zgodnego ze standardem marki, kultury osobistej oraz odpowiedzialności za doświadczenie gościa.

10:45–11:00 – Przerwa

11:00–13:00 – Moduł 14. Najczęstsze błędy komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta – ćwiczenia

Charakter modułu: praktyczny

Uczestnicy przeanalizują najczęstsze błędy komunikacyjne, takie jak bagatelizowanie zgłoszeń, brak odpowiedzi, nieprecyzyjne komunikaty, obwinianie innych działów, nadmierne tłumaczenie się, brak potwierdzenia ustaleń, nieprofesjonalny ton wypowiedzi lub brak informacji zwrotnej. Ćwiczenia będą polegały na poprawianiu błędnych komunikatów i tworzeniu profesjonalnych odpowiedzi.

13:00–13:30 – Przerwa

13:30–15:15 – Moduł 15. Podsumowanie standardów komunikacji i dobrych praktyk obsługi klienta

Charakter modułu: teoretyczny

Uporządkowanie najważniejszych zasad dotyczących komunikacji z klientem wymagającym, reagowania na reklamacje, deeskalacji napięcia, asertywności, dokumentowania ustaleń oraz współpracy między działami. Omówienie dobrych praktyk możliwych do wdrożenia w codziennej pracy w hotelach, apartamentach i innych obiektach noclegowych.

15:15–15:45 – Przerwa

15:45–16:20 – Moduł 16. Rekomendacje wdrożeniowe po szkoleniu – jak utrzymać wysoki standard komunikacji z klientem

Charakter modułu: teoretyczny

Omówienie rekomendacji dotyczących praktycznego wykorzystania kompetencji komunikacyjnych rozwijanych podczas szkolenia w codziennej pracy w branży hotelarskiej i apartamentowej.

16:20–17:00 – Walidacja efektów uczenia się

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

1) Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych, tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 60 minut. Usługa trwa łącznie 32 godziny zegarowe, w tym 15 godzin i 20 minut zajęć teoretycznych, 11 godzin zajęć praktycznych, 5 godzin przerw oraz 40 minut walidacji efektów uczenia się. Przerwy są wliczane w czas trwania usługi zgodnie z zasadami obowiązującymi w BUR.

2) **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.**

3) **Cel edukacyjny:** Usługa „Kompetencje komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta w branży hotelarskiej i apartamentowej – szkolenie” przygotowuje do profesjonalnego prowadzenia komunikacji z klientem w sytuacjach wymagających podwyższonej uważności, opanowania i właściwej reakcji, poprzez rozwijanie wiedzy i umiejętności z zakresu obsługi klienta wymagającego, reagowania na uwagi i reklamacje, prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych, deeskalacji napięcia, stosowania profesjonalnego języka obsługi.

4) **Warunki organizacyjne:** Szkolenie odbędzie się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie komunikacyjnej Google Meet. Szkolenie przewidziane jest od dwóch do dwudziestu pięciu osób.

5) **Walidacja:** Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona po zakończeniu części dydaktycznej szkolenia, w formie **testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.**

Test zostanie udostępniony uczestnikom w systemie **Google Forms**. Uczestnik przystępuje do testu samodzielnie, zgodnie z instrukcją przekazaną przed rozpoczęciem walidacji. Test składa się z **pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru**. Każde pytanie zawiera **cztery warianty odpowiedzi**, z których tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.

Wynik testu zostaje wygenerowany automatycznie przez system Google Forms po zakończeniu testu. Za pozytywny wynik walidacji uznaje się uzyskanie przez uczestnika minimum **80% poprawnych odpowiedzi**. Osiągnięcie progu zdawalności oznacza potwierdzenie uzyskania efektów uczenia się określonych dla usługi.

6) Minimalne wymagania: Praca, współpraca lub planowane podjęcie pracy w sektorze hotelarskim, apartamentowym, turystycznym, usługach zakwaterowania, najmie krótkoterminowym albo w obszarze obsługi klienta/gościa.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 29

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 29 Rola komunikacji w obsłudze klienta hotelowego i apartamentowego – wideokonferencja – T	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	29-06-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 29 -	Przerwa	-	29-06-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 29 Profil klienta wymagającego w branży hotelarskiej i apartamentowej – wideokonferencja – T	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	29-06-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 29 -	Przerwa	-	29-06-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 29 Profesjonalny język obsługi klienta – ćwiczenia komunikacyjne – P	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	29-06-2026	12:45	14:45	02:00
6 z 29 -	Przerwa	-	29-06-2026	14:45	15:15	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 29 Komunikacja werbalna i niewerbalna w sytuacjach podwyższonego napięcia – wideokonferencja – T	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	29-06-2026	15:15	17:00	01:45
8 z 29 Aktywne słuchanie i diagnozowanie potrzeby klienta – wideokonferencja – T	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	30-06-2026	09:00	10:45	01:45
9 z 29 -	Przerwa	-	30-06-2026	10:45	11:00	00:15
10 z 29 Obsługa uwag, zastrzeżeń i reklamacji – ćwiczenia praktyczne – P	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	30-06-2026	11:00	13:00	02:00
11 z 29 -	Przerwa	-	30-06-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 29 Deeskalacja napięcia w kontakcie z klientem wymagającym – ćwiczenia – P	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	30-06-2026	13:30	15:15	01:45
13 z 29 -	Przerwa	-	30-06-2026	15:15	15:45	00:30
14 z 29 Granice profesjonalnej obsługi i asertywność pracownika – rozmowa na żywo – T	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	30-06-2026	15:45	17:00	01:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 29 Komunikacja między działami a jakość obsługi klienta – wideokonferencja – T	Zajęcia	Dominik Hamera	01-07-2026	09:00	10:45	01:45
16 z 29 -	Przerwa	-	01-07-2026	10:45	11:00	00:15
17 z 29 Scenariusze rozmów z wymagającym klientem – ćwiczenia – P	Zajęcia	Dominik Hamera	01-07-2026	11:00	13:00	02:00
18 z 29 -	Przerwa	-	01-07-2026	13:00	13:30	00:30
19 z 29 Komunikacja telefoniczna, mailowa i bezpośrednia w obsłudze gościa – wideokonferencja – T	Zajęcia	Dominik Hamera	01-07-2026	13:30	15:15	01:45
20 z 29 -	Przerwa	-	01-07-2026	15:15	15:45	00:30
21 z 29 Dokumentowanie ustaleń i przekazywanie informacji o sprawach klienta – ćwiczenia – P	Zajęcia	Dominik Hamera	01-07-2026	15:45	17:00	01:15
22 z 29 Standard komunikacji z klientem w obiekcie hotelowym i apartamentowym – wideokonferencja – T	Zajęcia	Dominik Hamera	02-07-2026	09:00	10:45	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 29 -	Przerwa	-	02-07-2026	10:45	11:00	00:15
24 z 29 Najczęstsze błędy komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta – ćwiczenia – P	Zajęcia	Dominik Hamera	02-07-2026	11:00	13:00	02:00
25 z 29 -	Przerwa	-	02-07-2026	13:00	13:30	00:30
26 z 29 Podsumowanie standardów komunikacji i dobrych praktyk obsługi klienta – wideokonferencja – T	Zajęcia	Dominik Hamera	02-07-2026	13:30	15:15	01:45
27 z 29 -	Przerwa	-	02-07-2026	15:15	15:45	00:30
28 z 29 Rekomendacje wdrożeniowe po szkoleniu – jak utrzymać wysoki standard komunikacji z klientem – wideokonferencja – T	Zajęcia	Dominik Hamera	02-07-2026	15:45	16:20	00:35
29 z 29 -	Walidacja	Dominik Hamera	02-07-2026	16:20	17:00	00:40

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	26:20
w tym suma godzin walidacji	00:40

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma przerw	05:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	36:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

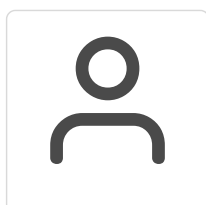
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 273,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,03 PLN
Koszt osobogodziny netto	159,38 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Dominik Hamera

Dominik Hamera – trener, konsultant i doradca biznesowy z wieloletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń oraz realizacji usług rozwojowych dla przedsiębiorstw, administracji i osób

dorosłych. Specjalizuje się w obszarach związanych z komunikacją zawodową, organizacją pracy, standardami obsługi klienta, usprawnianiem procesów usługowych, zarządzaniem sytuacjami problemowymi oraz rozwijaniem kompetencji niezbędnych do profesjonalnego kontaktu z klientem.

W kontekście niniejszej usługi szkoleniowej posiada kompetencje szczególnie istotne dla przygotowania uczestników do skutecznej i profesjonalnej komunikacji z klientem wymagającym, niezadowolonym, roszczeniowym lub zgłaszającym uwagi dotyczące jakości usługi. W pracy szkoleniowej koncentruje się na praktycznych aspektach obsługi klienta, takich jak właściwe reagowanie na zastrzeżenia, prowadzenie rozmów w sytuacjach trudnych, deeskalacja napięcia, stosowanie profesjonalnego języka, zachowanie spokoju i kultury osobistej oraz budowanie pozytywnego doświadczenia klienta w kontakcie z personelem obiektu hotelarskiego lub apartamentowego.

Posiada doświadczenie w realizacji szkoleń dla sektora MŚP, administracji i organizacji, obejmujących tematykę komunikacji zawodowej, obsługi klienta, organizacji pracy, standardów współpracy, reagowania na sytuacje trudne oraz podnoszenia jakości usług. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził ponad 500 godzin szkoleń zgodnych z tematyką usługi, w szczególności w obszarach komunikacji.



2 z 2

MARTA SCHNEIDER

Marta Schneider jest trenerką kompetencji miękkich i ekspertką w zakresie komunikacji, obsługi wymagającego klienta oraz zarządzania relacjami w środowisku usługowym. W ciągu ostatnich pięciu lat przeprowadziła ponad 1500 godzin szkoleń, w tym szkolenia z komunikacji interpersonalnej, budowania relacji, pracy zespołowej, zarządzania konfliktem oraz rozwoju kompetencji menedżerskich. Ponad 350 godzin poświęciła tematyce przywództwa, budowania zespołów i doskonalenia umiejętności zarządczych.

W szkoleniu „Kompetencje komunikacyjne w obsłudze wymagającego klienta w branży hotelarskiej i apartamentowej” wykorzystuje doświadczenie w zarządzaniu zespołami projektowymi, doradztwie dla właścicieli firm oraz optymalizacji procesów biznesowych. Dzięki temu przekazuje uczestnikom praktyczne narzędzia reagowania na trudne sytuacje, reklamacje, presję czasu, napięcia interpersonalne i wysokie oczekiwania klientów.

Jest absolwentką socjologii ze specjalnością praca socjalna na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, wyróżnioną stypendium rektora za najwyższą średnią. Łączy wiedzę z socjologii, psychologii rozwoju człowieka, komunikacji i zarządzania konfliktem, przekładając ją na praktyczne rozwiązania dla branży hotelarskiej i apartamentowej.

Posiada uprawnienia trenera kompetencji miękkich z elementami terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, trenera-szkoleniowca w nauczaniu dorosłych oraz trenera osobistego: coacha, mentora i tutora z elementami interwencji kryzysowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, umożliwiające utrwalenie wiedzy oraz wykorzystanie omawianych zagadnień w codziennej pracy zawodowej.

Materiały szkoleniowe będą obejmować:

1. Prezentację szkoleniową zawierającą najważniejsze pojęcia, zasady i dobre praktyki dotyczące komunikacji z wymagającym klientem w branży hotelarskiej i apartamentowej.
2. Skrypt szkoleniowy dla uczestnika z podsumowaniem treści omawianych podczas szkolenia, w tym zasadami profesjonalnej obsługi klienta, reagowania na uwagi i reklamacje, deeskalacji napięcia oraz prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych.
3. Zestaw przykładowych zwrotów i komunikatów przydatnych w kontakcie z klientem wymagającym, niezadowolonym lub zgłaszającym zastrzeżenia.

Warunki uczestnictwa

Ukończony 18. rok życia.

Praca, współpraca lub planowane podjęcie pracy w sektorze hotelarskim, apartamentowym, turystycznym, usługach zakwaterowania, najmie krótkoterminowym albo w obszarze obsługi klienta/gościa.

Podstawowe kompetencje komunikacyjne umożliwiające udział w ćwiczeniach, rozmowach symulowanych i dyskusjach grupowych.

Gotowość do aktywnego udziału w zajęciach praktycznych, w tym w analizie sytuacji trudnych, symulacjach rozmów z klientem oraz ćwiczeniach z zakresu profesjonalnej komunikacji.

W przypadku usługi zdalnej: podstawowa umiejętność obsługi komputera lub urządzenia mobilnego, stabilne połączenie internetowe oraz sprawny mikrofon.

Informacje dodatkowe

1. Jeśli usługa będzie finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych, będzie korzystać ze zwolnienia od podatku VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 832).
2. **Rejestracja obecności:** Minimalna wymagana frekwencja wynosi 80%, w przypadku szkolenia dofinansowanego ze środków publicznych próg frekwencji może być wyższy, w tym 100% obecności na usłudze rozwojowej z dofinansowaniem.

Warunki techniczne

1. Platforma komunikacyjna – Google Meet.

2. Wymagania sprzętowe: komputer z aktualnym systemem (Windows 10 lub nowszy / macOS 12 lub nowszy / aktualna dystrybucja Linux), aktualną przeglądarkę (Chrome/Edge/Firefox/Safari – co najmniej dwie ostatnie wersje), stabilne łącze internetowe o przepustowości min. 10 Mb/s (pobieranie) i 2 Mb/s (wysyłanie), sprawną kamerę komputerową i mikrofon, sprawne słuchawki/ głośniki.

3. Okres ważności linku: od godziny zegarowej przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny zegarowej po zakończeniu szkolenia w dniu ostatnim.

Kontakt



WOJCIECH GRACZYK

E-mail wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl

Telefon (+48) 698 291 420