



Wyższa Szkoła  
Turystyki i Ekologii  
w Suchej  
Beskidzkiej



## Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem

Numer usługi 2023/06/26/18793/1869758

Sucha Beskidzka / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

16 h

26.09.2024 do 27.09.2024

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy i kadra zarządzająca przedsiębiorstw obsługujących klientów. Osoba powinna posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	15-04-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
<b>Zakres uprawnień</b>	Inne formy kształcenia, w tym kursy dokształcające i szkolenia

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem" 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**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
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 zawiera opis efektów uczenia się?**

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

## **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 – czym jest koronawirus SARS-CoV-2, jak się przenosi, jak się można zakazić.
2. Jak komunikować nowe zasady bezpieczeństwa klientom hotelu i gastronomii:
  - a/ budowanie zaufania,
  - b/ przekazywanie jasnych i zrozumiałych informacji,
  - c/ empatia,
  - d/ przeciwdziałanie panice.
4. Postępowanie przy podejrzeniu zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 – dobre praktyki w sytuacji kryzysowej.
5. Jak nie dać się sprowokować klientowi, opanować własne emocje i zadbać o profesjonalny wizerunek firmy?
6. Zasady skutecznego rozwiązywania problemu bez utraty relacji z klientem.
7. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta hotelowego – case study, odgrywanie ról.
8. Reakcja na napastliwe słowa, krytykę i nieuzasadnione roszczenia klienta gastronomii – case study, odgrywanie ról

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	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 otrzymują materiały w wersji elektronicznej w formie prezentacji i konspektów.

## Adres

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

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



### Lucyna Jurzak

**E-mail** [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)

**Telefon** (+48) 338 744 605