



KRAWAT I MUSZKA
Małgorzata Kopczyk



Skuteczna sprzedaż dla Gości indywidualnych w hotelu – szkolenie

Numer usługi 2024/06/14/18589/2183656

📍 Głogówek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.09.2024 do 05.09.2024

2 080,00 PLN brutto

2 080,00 PLN netto

130,00 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest pracownikom Hotelu Salve – działom recepcji, rezerwacji oraz marketingu w hotelu, których pracownicy stanowią grupę docelową szkolenia. Szkolenie jest kierowane zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak również do osób nowozatrudnionych.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnej profesjonalnej sprzedaży B2C w branży HoReCa, w tym przeprowadzania skutecznych rozmów z Gościem B2C, budowania guest experience (sprzedaż poprzez doświadczenia), skutecznej sprzedaży poprzez maila, telefon i relacji bezpośredniej, negocjacji poprzez up-selling i cross-selling oraz

wykonywania sprzedaży aktywnej w B2C. Szkolenie gwarantuje zwiększenie sprzedaży o minimum 10% w miesiąc po zakończeniu szkolenia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Na poziomie wiedzy uczestnicy szkolenia: definiują modelowy proces sprzedaży w 5 krokach, definiują sprzedaż poprzez guest experience, charakteryzują techniki sprzedaży aktywnej i negocjacji, charakteryzują techniki up-selling i cross-selling dedykowanych hotelom, definiują mocne i słabe strony sprzedażowe swojej konkurencji.	Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.	Wywiad swobodny
Na poziomie umiejętności uczestnicy będą zwiększać obroty poprzez wdrożenie aktywnej sprzedaży oraz akcje specjalne dla Gości B2C, skutecznie komunikować i finalizować sprzedaż emocjami i poprzez storytelling, prowadzić skuteczną komunikację sprzedażową poprzez telefon, mail i w relacji bezpośredniej, budować guest experience, zastosować nowe techniki negocjacji i modelowanie zachowań w sprzedaży.	Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.	Wywiad swobodny
Na poziomie kompetencji społecznych uczestnicy zbudują świadomość skutecznego prowadzenia sprzedaży w branży HoReCa, zaangażowanie w wykorzystanie w praktyce narzędzi sprzedażowych, zdobywają większą pewność siebie, zwiększą samodzielne działania na stanowisku, będą zmotywowani dzięki przyswojonej wiedzy i umiejętnościom do zwiększenia wyniku sprzedażowego.	Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści, rozwiązywać case study oraz przeprowadzać rozmowy sprzedażowe z klientem w oparciu o poznane techniki i zasady. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. W celu weryfikacji efektów uczenia się posłuży pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej oraz wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające wskazane w karcie usług kompetencje zgodnie z opisanymi efektami uczenia się.

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

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające 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?

Tak, proces walidacji w formie wywiadu przeprowadza niezależna osoba - inna niż trener prowadzący szkolenie. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające ten fakt.

Program

Szkolenie jest kierowane jest zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak i do osób nowozatrudnionych.

Dla zwiększenia skuteczności szkolenia warto, aby w szkoleniu wzięło udział co najmniej 4 pracowników, ale nie więcej niż 15 osób.

Usługa ma charakter zamknięty i jest dedykowana potrzebom hotelu Salve. Osoby będą przeszkolone w ramach 1 grupy szkoleniowej w czasie dwudniowego szkolenia.

Dla realizacji szkolenia wymagane jest sala konferencyjna mieszcząca do 15 osób wyposażona w: krzesła, stół/stoliki, tablicę flipchart, papier, mazaki. Część praktyczna szkolenia (training on the job) będzie przeprowadzona w recepcji.

Stanowiska komputerowe nie będą wymagane. Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych (60-minutowych).

Dzień 1

1. Guest experience – sprzedaż przez doświadczenia

- Jak sprzedawać dziś przez budowanie doświadczeń Gościa?
- Otwarcie sprzedaży otwarciem szans na skuteczną finalizację.
- Sprzedaż u Twojej konkurencji – analiza i praktyczne case studies.

2. Modelowy proces sprzedaży

- Modelowy proces sprzedaży w 5 prostych krokach.
- Jak skutecznie finalizować sprzedaż – emocjami i storytelling.
- Czym jest dziś sprzedaż reaktywna z inicjatywą?

3. Komunikacja sprzedażowa B2C

- Przez telefon,
- Przez maila,
- W relacji bezpośredniej.

Dzień 2

1. Up-selling i cross-selling narzędziem negocjacji

- Dlaczego dosprzedaż decyduje dziś o sukcesie w sprzedaży?
- Up selling i cross selling metodą na budowanie guest experience.
- Training on the job – warsztaty praktyczne z dosprzedaży.

2. Jak negocjować skutecznie?

- Negocjacje strategicznym elementem sprzedaży.

- Techniki negocjacji i modelowanie zachowań.
- Sprzedaż przez style osobowości

3. Po co nam ta sprzedaż aktywna?

- Czym jest sprzedaż aktywna?
- Jak budować aktywnie lojalność Gości B2C.
- Akcje specjalne w sprzedaży aktywnej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Guest experience – sprzedaż przez doświadczenia	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	09:00	12:00	03:00
2 z 8 przerwa	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	12:00	12:15	00:15
3 z 8 Modelowy proces sprzedaży	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	12:15	15:15	03:00
4 z 8 Komunikacja sprzedażowa B2C	Patrycja Brychcy-Zygiel	04-09-2024	15:15	17:15	02:00
5 z 8 Up-selling i cross-selling narzędziem negocjacji	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	09:00	12:00	03:00
6 z 8 przerwa	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	12:00	12:15	00:15
7 z 8 Jak negocjować skutecznie?	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	12:15	15:15	03:00
8 z 8 Po co nam ta sprzedaż aktywna?	Patrycja Brychcy-Zygiel	05-09-2024	15:15	17:15	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 080,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 080,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Patrycja Brychcy-Zygiel

Skutecznie przeszkoliła ponad 300 hotelarzy i restauratorów w Polsce, ucząc ich jak zarabiać więcej. Jest trenerem efektywnie zwiększając sprzedaż w branży HoReCa (Hotele REstauracje CAtering). Wyróżnia się podejściem skoncentrowanym na skutecznej sprzedaży i budowaniu pozytywnych relacji z Gośćmi, w tym guest experience, o czym opowiada jako ekspert m.in. w podcaście z Marcinem Osmanem, cyklu filmów z Jolą Kleser "Śniadanie idealne" oraz regularnie prowadzonymi live m.in z Lastowiczami. Jest zapraszana jako panelistka w imprezach branżowych w tym najważniejszym wydarzeniu Hotel Marketing Conference oraz Międzynarodowych Targach Turystycznych ITTF czy też konferencji „Kobieta z Ikrą”. Stawia na wykorzystanie nowoczesnych narzędzi marketingowych, aby dotrzeć do szerszego grona odbiorców i budować zaangażowanie wśród Gości. Doradza i dopasowuje szkolenia zarówno dla top managementu hoteli, dyrektorów i właścicieli obiektów, jak i pracowników działów sprzedaży, marketingu oraz zespołów recepcyjnych. Dzieli się wiedzą i pokazuje jak skutecznie sprzedawać, przeprowadzając przez szereg case studies, wskazując najbardziej efektywne narzędzia. Jest strategiem biznesowym, który swoje doświadczenie wykorzystuje również w przeprowadzaniu audytów oraz efektywnych kampanii sprzedażowych. Hotelarstwo w jej życiu, to nie tylko praca, ale przede wszystkim pasja. Na co dzień prowadzi edukacyjne konta w social mediach, dzieląc się ekspercką wiedzą związaną z branżą HoReCa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę skryptów: drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: § 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

Adres

al. Lipowa 4
48-250 Głogówek
woj. opolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Małgorzata Kopczyk

E-mail biuro@krawatimuszka.pl

Telefon (+48) 510 009 647