



"Akademia Zdrowia"
Izabela Łajs



Doskonała obsługa klienta w hotelu.

Numer usługi 2025/03/31/8973/2659534

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 17.05.2025 do 18.05.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kurs jest skierowany do szerokiego kręgu pracowników sektora hotelarskiego, którzy chcą podnieść swoje umiejętności w zakresie obsługi gości i efektywnego budowania pozytywnych relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	12-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Po ukończonym szkoleniu uczestnik podniesie standardy jakości w obsłudze klienta oraz będzie potrafił rozpoznać ich potrzeby. Pozna zasady jak budować relacje z klientami. Nauczy się bycia asertywnym i radzenia sobie z trudnymi i roszczeniowymi klientami. Pozna techniki perswazji podczas prezentacji oferty i produktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta	Zna znaczenie obsługi klienta oraz elementy profesjonalnej obsługi, charakteryzuje typy klientów i zna ich oczekiwania, stosuje psychologiczne aspekty procesu zakupu	Test teoretyczny
Posiada umiejętności pozyskiwania i utrzymania klientów, zarządza bazą klientów.	Charakteryzuje handlową i marketingową rolę przedstawiciela handlowego, zna zasady autoprezentacji, budowania wizerunku oraz profesjonalnego ubioru.	Test teoretyczny
Stosuje komunikację werbalną i niewerbalną, potrafi aktywnie słuchać klienta i efektywnie zadawać pytania.	Definiuje najważniejsze zasady obsługi klienta, umie radzić sobie z obiekcjami klienta, potrafi prowadzić negocjacje.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

Certyfikat ICVC, potwierdza wiedzę, umiejętności i kompetencje uczestnika szkolenia

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	Certyfikacja ICVC Sp z o.o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	Nie
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

Zajęcia teoretyczne:

- psychologiczne uwarunkowania osobowe do pracy w recepcji,
- typy i profile psychologiczne gości hotelowych,
- zastrzeżenia, obiekcje, reklamacje, skargi gości – jak sobie z nimi radzić ?
- jak nie przekraczać granicy ustępstw?
- mediacja i dialog w strategii win – win,
- standardy postępowania w sytuacjach konfliktowych,
- budowanie międzyludzkich relacji w kreowaniu stałych gości hotelu.
- systemy motywacyjne adresowane do pracowników recepcji dla zwiększenia sprzedaży hotelowej,
- hotelowa oferta usług dodatkowych dla gości mieszkających – sposoby promocji i sprzedaży,

Usługa w swojej cenie zawiera koszty walidacji.

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych. 20h dydaktycznych = 15 godzin zegarowych.

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi. W ciągu dnia przewidziana jest przerwa 30 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Psychologiczne uwarunkowania osobowe do pracy w recepcji, typy i profile psychologiczne gości hotelowych.	Tomasz Borowiecki	17-05-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 9 Zastrzeżenia, obiekcje, reklamacje, skargi gości. Jak nie przekraczać granicy ustępstw.	Tomasz Borowiecki	17-05-2025	12:00	13:00	01:00
3 z 9 Przerwa	Tomasz Borowiecki	17-05-2025	13:00	13:30	00:30
4 z 9 Mediacja i dialog w strategii win – win, standardy postępowania w sytuacjach konfliktowych.	Tomasz Borowiecki	17-05-2025	13:30	17:00	03:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 9 Budowanie międzyludzkich relacji w kreowaniu stałych gości hotelu.	Tomasz Borowiecki	18-05-2025	09:00	11:00	02:00
6 z 9 Systemy motywacyjne adresowane do pracowników recepcji dla zwiększenia sprzedaży hotelowej.	Tomasz Borowiecki	18-05-2025	11:00	13:30	02:30
7 z 9 Przerwa	Tomasz Borowiecki	18-05-2025	13:30	14:00	00:30
8 z 9 Hotelowa oferta usług dodatkowych dla gości mieszkających – sposoby promocji i sprzedaży.	Tomasz Borowiecki	18-05-2025	14:00	16:30	02:30
9 z 9 Egzamin ICVC	-	18-05-2025	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN

W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	30,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	30,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Borowiecki

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego, Wyższej Szkoły Ekonomii, Prawa i Nauk Medycznych jak również Uniwersytetu Ekonomicznego.

Doświadczony trener z zakresu szkoleń: programy Microsoft Office, magazynier z obsługą kas fiskalnych, sprzedawca z obsługą kas fiskalnych i terminali, praca administracyjno-biurowa przedsiębiorczość. Posiada doświadczenie i praktykę w pracy z grupą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

Usługa w swojej cenie zawiera koszty walidacji.

Adres

al. IX Wieków Kielc 8/24

25-516 Kielce

woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Zięba



E-mail agnieszka.zieba@akademia-zdrowia.pl

Telefon (+48) 662 536 086