



Hotel Zone Joanna Kuźmicka
tel: 607-92-67-91
email: biuro@hotelzone.pl

Szkolenie 2 – dniowe działu służby pięter „Obsługa gościa, organizacja Housekeeping’u i zarządzanie kryzysowe”

PROGRAM SZKOLENIA

1. Miejsce służby pięter w hotelu
2. Współpraca z innymi działami
3. Profesjonalizm służby pięter
4. Struktura służby pięter i zakres obowiązków
5. Gość w hotelu – prawa i obowiązki
6. Gospodarka kluczami
7. Organizacja pracy służby pięter
8. Standardy i regulacje
9. Organizacja pracy i komunikacja z gościem
10. Niezadowolony gość i sytuacje kryzysowe



Hotel Zone Joanna Kuźmicka
tel: 607-92-67-91
email: biuro@hotelzone.pl

Szkolenie 2 – dniowe działu gastronomii „Obsługa gościa z elementami organizacji pracy w dziale gastronomii”

PROGRAM SZKOLENIA

1. Dlaczego jedne restauracje są świetne, a inne tylko dobre?
Cztery nogi sukcesu restauracji; obsługa, jedzenie, wystrój, atmosfera.
2. Spełnianie oczekiwań gości a tworzenie nowego wymiaru serwisu w gastronomii – gdzie chcesz być?
3. Element savoir-vivre powitanie, przyjęcie, obsługa, pożegnanie – omówienie i ćwiczenia każdego z etapów
4. Nigdy nie ma drugiego pierwszego wrażenia czyli o mowie ciała, gestach i słowach – scenki sytuacyjne w restauracji. Cztery grzechy główne obsługi w restauracjach.
5. Zasada koła zębatego – praca w zespole – warunek sine qua non w gastronomii
6. Sugestywna sprzedaż czyli jak zwiększyć każdy rachunek i zadowolenie gościa
7. Dochodowość działalności gastronomicznej- Food cost, Beverage cost – podstawy kosztów gastronomii
8. Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych. Trudny gość, reklamacje, żądania rabatów.
9. Obsługa a'la carte. Podstawy, wyższa szkoła jazdy i trendy.
10. Organizacja przyjęć okolicznościowych, imprezy integracyjne, konferencje – inny rodzaj usług gastronomicznych.
11. Serwis wina- jestem kelnerem, jestem barmanem, jestem sommelierem.



Hotel Zone Joanna Kuźmicka
tel: 607-92-67-91
email: biuro@hotelzone.pl

Szkolenie 2 – dniowe recepcji „Doskonałość w obsłudze Gościa”

PROGRAM SZKOLENIA

1. Savoir Vivre
 - a. Etyka, Estetyka i Etykieta na Recepcji
 - b. Autoprezentacja- znaczenie pierwszego wrażenia
 - c. Mowa ciała, czyli jak dać się polubić i jak być wiarygodnym
 - d. Słowa – co należy, a czego nie wolno mówić na recepcji

2. Rezerwacja Telefoniczna
 - a. Standardy
 - b. Jak mówić, by inni nas słuchali
 - c. Niezbędne dane, dlaczego tak ważne
 - d. Multitasking, czyli co robić, gdy za dużo się dzieje
 - e. Tajemniczy Klient – jak oceniany jest hotel
 - f. Ćwiczenia, zastosowanie teorii w praktyce

3. Check-in
 - a. Standardy
 - b. Up-selling
 - c. Cross-selling
 - d. Karta meldunkowa, dlaczego tak ważna
 - e. Tajemniczy Klient – jak oceniany jest hotel
 - f. Ćwiczenia, zastosowanie teorii w praktyce

4. Bieżąca obsługa Gości
 - a. Złap Gościa- rozmawiaj, zdobywaj informacje, notuj i przekazuj
 - b. Proaktywność, czyli przewiduj potrzeby Gości

5. Check-out

- a. Standardy
- b. Jak być przygotowanym
- c. Zapytaj o wrażenia z pobytu, czyli jak wpływać na opinię w Internecie,
- d. Szansa na następną sprzedaż
- e. Ćwiczenia, zastosowanie teorii w praktyce

6. Sprzedaż pokoi

- a. Znaj co sprzedajesz, będą Cię szanować
- b. Poznaj pokój i korzyści jakie Gość może w nim znaleźć dla siebie, czyli zapoznanie się ze standardem pokoi – na co zwrócić uwagę
- c. Typy osobowości, czyli jak obsługiwać różnych Gości
- d. Techniki aktywnego słuchania, czyli jak słuchać, by inni chcieli z nami rozmawiać
- e. Prezentacja usług hotelu w modelu Cecha, Zaleta, Korzyść
- f. Ćwiczenia- prezentacja usługi, rozmowa z Gościem

7. Trudny Gość

- a. Czy można zmniejszyć jego występowanie?
- b. Technika LEARN – plan radzenia sobie z trudnym Gościem.
- c. Ćwiczenia, różne problemy hotelu
- d. Overbooking – jak poradzić sobie z problemem
- e. Ćwiczenia, jak postępować, przy overbookingu
- f. Asertywność, model FUKO, jako schemat asertywnej odmowy
- g. Techniki radzenia sobie z krytyką
- h. Komunikat ja, jako element sprawnego porozumienia
- i. Ćwiczenia, jak odmówić nie urażając drugiej strony

8. Ritz – sieć, w której Ladies and Gentleman obsługują Ladies and Gentleman.

- a. Szacunek, jako podstawa wszelkich relacji
- b. Proaktywność, tym zdobędziesz wiernego Klienta

9. Zagadnienia organizacyjne

- a. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo Gości
- b. Odpowiedzialność w sprawach finansowych (prawidłowe wystawianie faktur VAT, odpowiedzialność za kasę w kasie, dbałość o płatności)
- c. 7 grzechów głównych recepcjonisty
- d. Jesteś w zespole, czyli bądź fair



Hotel Zone Joanna Kuźmicka
tel: 607-92-67-91
email: biuro@hotelzone.pl

Szkolenie 2 – dniowe kadry kierowniczej „Kształtowanie kompetencji managerskich”

PROGRAM SZKOLENIA

1. Funkcje managerskie

Od różnego rozumienia funkcji managera w zależności od działu hotelowego do zdefiniowania cech wspólnych każdego managera.

- a. Rola managera w procesie zarządzania – do informowania, planowania, motywowania, kontrolowania po wspieranie, ocenianie.
- b. Wyznaczanie celów i zadań
 - i. Sposoby ustalania celów
 - ii. Definiowanie celów SMART
- c. Delegowanie – obowiązkowe i fakultatywne

2. Motywowanie pracowników

Motywowanie dla różnych poziomów skomplikowania i zróżnicowania obowiązków pracowników. Pracownik jako część całości hotelu, a nie tylko członek konkretnego zespołu.

- a. Motywowanie a potrzeby życiowe i zawodowe pracowników
- b. Motywacja pozytywna i motywacja negatywna
- c. Motywatory pozapłacowe
- d. Podział pracowników wg modelu Herseya i Blancharda – chce / potrafi
- e. Zdemotywowany pracownik

3. Komunikacja z pracownikami

Manager liniowy a jego zespół. Dyrektor hotelu a podległy zespół managerów liniowych. Manager liniowy, czyli równocześnie pracownik i manager.

- a. Informacja zwrotna
 - i. Sposoby chwaleń
 - ii. Konstruktywne udzielanie krytyki i oceny
 - iii. Manipulacja i perswazja – wywieranie wpływu na ludzi

b. Słuchanie

- i. Techniki słuchania
- ii. Zakłócenia słuchania

c. Rozmowa z pracownikiem

- i. Dopasowanie przekazu do typów pracowników
- ii. Przekazywanie celów, monitorowanie wykonania
- iii. Rozmowy o problemach i rozmowy podsumowujące

4. Budowanie zespołu

Budowanie zespołu jako proces ciągłego reagowania na zmieniającą się rzeczywistość.

Stary pracownik hotelu w nowej funkcji albo nowym miejscu, to nowy zespół.

- a. Fazy budowania zespołu
- b. Style przywódcze w poszczególnych fazach budowania zespołu
- c. Efektywne sposoby egzekwowania wspólnych ustaleń
- d. Podział ról w zespole

Zapraszam do rezerwacji terminu szkolenia wewnętrznego Państwa personelu

Joanna Kuźmicka

