



Profesjonalna obsługa gościa hotelowego

Rekomendacja:

- **Recepcja**
- **F&B**
- **Housekeeping**
- **SPA**

CELE SZKOLENIA

- Udoskonalenie obsługi gościa hotelowego w poszczególnych działach.
- Opanowanie zasad profesjonalnej obsługi gościa hotelowego.
- Przedstawienie uczestnikom szkolenia obsługi, jako strategicznie ważnej relacji o kluczowym znaczeniu dla efektywnego działania całego hotelu.
- Zwiększenie skuteczności efektywnej obsługi gościa.
- Udoskonalenie umiejętności nawiązywania właściwego kontaktu z gośćmi.
- Poprawa jakości i skuteczności komunikowania się z gośćmi.
- Zwiększenie zaufania do Hotelu i oferowanych przez nią usług
- Zwiększenie świadomego budowania pozytywnego wizerunku Hotelu na zewnątrz.
- Budowanie wizerunku firmy skoncentrowanej na gościach i ich potrzebach.
- Udoskonalenie umiejętności nawiązywania kontaktu telefonicznego z gościem.
- Zwiększenie skuteczności w radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi w kontakcie z gościem.

ZAKRES PROGRAMOWY

- Kryteria skutecznych standardów w obsłudze gościa
- Właściwa postawa w kontakcie z gościem
 - Entuzjazm i zaangażowanie
 - Umiejętności obserwacji i wyciągania wniosków
 - Przewidywanie zachowań
 - Umiejętność identyfikacji gości trudnych oraz trafne rozpoznanie problemów
 - Problem – wyzwanie – sposobność. Technika reframingu w odniesieniu do sytuacji trudnych
- Techniki zjednywania i nawiązywania kontaktu z gościem

- Efekt poznawcze i ich wykorzystanie
- Powitanie – zasady
- Monolog vs Dialog
- Skuteczna komunikacja – Zadawanie pytań
 - Słuchanie pasywne i słuchanie aktywne
 - Parafraza i klaryfikacja, odzwierciedlenie, dowartościowanie
 - Techniki zadawania pytań i kierowanie rozmową
- Zastrzeżenia gościa i sposoby ich oddalania
 - Zgoda i prowadzenie
 - Metoda oddalania
 - Techniki Myśli Odczuć Doświadczeń
- Umiejętność identyfikacji typów gości
 - Typologia zachowań gości
 - Osobowość polarna
 - Zasady i techniki obsługi poszczególnych typów
- Zrozumieć, zbudować relacje i porozumiewać się
- Identyfikacja gości trudnych oraz trafne rozpoznanie problemów
- Radzenie sobie z obiekcjami gości w sytuacjach trudnych
- Świadomość nawyków i zwyczajów gościa oraz sytuacje trudne w obsłudze gościa
- Najczęściej popełniane błędy w obsłudze gościa
- Emocje w sytuacjach trudnych
- Reagowanie na krytykę gościa
- Konflikt, jego źródła i rozwiązywanie
- Zachowanie w konflikcie. Ustępstwa racjonalne i emocjonalne, kiedy i jak ustępować

CZAS TRWANIA I MIEJSCE

Czas trwania:

2 dni – 16 godzin

Ze względu na to, że grupa liczy 20 osób rekomendujemy ją podzielić na dwie po 10 osób każda, dzięki temu warsztat będzie bardziej efektywny.

WYCENA

3200 zł netto za dzień szkoleniowy

Istnieje możliwość częściowego rozliczenia w barterze.

Cena szkolenia obejmuje:

- ✓ Przed szkoleniem - zbadanie wiedzy uczestników szkolenia poprzez rozesłanie anonimowych ankiet
- ✓ Dojazd trenera na miejsce szkolenia
- ✓ Doprecyzowanie programu szkolenia do potrzeb klienta
- ✓ Materiały szkoleniowe
- ✓ Przeprowadzenie szkolenia w siedzibie klienta
- ✓ Wydanie certyfikatów

Powyższa propozycja nie stanowi oferty w rozumieniu prawa.