

JAKOŚĆ OBSŁUGI GOŚCIA W HOTELU 4 *

Ilość dni szkoleniowych: 1

Ilość godzin szkoleniowych: 8

Cel szkolenia: Doskonalenie umiejętności obsługi Klienta na najwyższym poziomie, w oparciu o standardy obowiązujące w najlepszych sieciach hotelowych na przykładzie hoteli RITZ czyli „Ladies and Gentleman obsługują Ladies and Gentleman”. Praca nad kształtowaniem pozytywnego wizerunku hotelu wśród pracowników, kontrahentów oraz Gości hotelowych.

Korzyści dla uczestników:

- Pracownicy wszystkich szczebli znają misję hotelu.
- Dzięki jasnym, uproszczonym i usystematyzowanym procedurom, pracownicy wiedzą jak wpływać na pozytywny odbiór usług hotelowych przez Gości.
- Potrafią szybko reagować na oczekiwania Klientów.
- Wiedzą do kogo i w jakiej sprawie mogą się zwrócić, w celu rozwiązania problemu - jeśli taki wystąpi w relacji Gość hotelowy - pracownik.
- Identyfikują się z miejscem pracy i rozumieją oczekiwania dyrekcji hotelu w stosunku do powierzonych im zadań.

RAMOWY PLAN SZKOLENIA

1 DZIEŃ (8 GODZIN)

1. SAVOIR VIVRE

- a) Autoprezentacja- znaczenie pierwszego wrażenia.
- b) Etyka, Estetyka oraz Etykieta przy obsłudze Gościa.
- c) Słowa kluczowe - jak być wiarygodnym?

2. TELEFONICZNA A BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA GOŚCIA

- a) Standardy i różnice w sposobie prowadzenia rozmowy.
- b) Jak słuchać aby Gość czuł się rozumiany?
- c) Przewidywanie potrzeb Gościa.
- d) Sugestywna sprzedaż czyli zastosowanie technik.
- e) Cross selling i Up selling dla zwiększenia rachunku przy jednoczesnym zadowoleniu Gościa.

3. MOCNE I SŁABE STRONY HOTELU - BEZ ICH ZNAJOMOŚCI ANI RUSZ

- a) Znajomość oferty hotelowej poszczególnych działów Umiejętne stosowanie zasady C-Z-K (Cecha – Zaleta – Korzyść).
- b) Jesteśmy zespołem - warunek niezbędny dla zadowolenia w pracy i satysfakcji Gościa.
- c) Gość – jako potencjalne źródło wiedzy o jakości oferowanych usług:
 - rozmawiaj,
 - zdobywaj informacje,
 - notuj,
 - przekazuj.
- d) Wrażenia z pobytu - czyli jak wpłynąć na opinię w internecie?
- e) Jak radzić sobie w sytuacjach kryzysowych:
 - szacunek, jako podstawa wszystkich relacji,

- reklamacje w poszczególnych działach,
- bezpieczeństwo Gości hotelowych (pożar, zalanie, wypadek, śmierć na terenie hotelu itp.),
- odpowiedzialność finansowa (prawidłowe wystawianie rachunków i faktur, umiejętność naliczanie rabatów, odpowiedzialność za gotówkę w kasie, dbałość o serwis przy rozliczaniu Gościa),

Ćwiczenia, scenki rodzajowe dla zobrazowania przykładowych zachowań, wprowadzenie ewentualnej korekty przez trenera.

PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA