

# PROFESJONALNA RECEPCJA

Ilość dni szkoleniowych 1 lub 2

Ilość godzin szkoleniowych 8 lub 16

**Cel szkolenia:** Wypracowanie praktycznych i sprawdzonych sposobów na organizację pracy, wpływających zarówno na efektywność pracowników jak i zadowolenie Gościa oraz usprawnienie obsługi. Rozwój umiejętności wpływających na podniesienie wśród pracowników satysfakcji z pracy, a dla kierownictwa rozwój kluczowych umiejętności sprawnego zarządzania zespołem, które prowadzi do efektywnego realizowania zaplanowanych celów.

**Korzyści dla uczestników** - po zakończonym szkoleniu uczestnicy powinni umieć zastosować następujące umiejętności:

- umiejętnie przestrzega procedur przy sprawnej organizacji pracy w dziale RECEPCJA,
- zna wybrane metody oraz narzędzia podnoszące efektywność pracy,
- określa priorytety i potrafi odróżnić sprawy pilne od ważnych,
- ma podzielność uwagi,
- potrafi współpracować z przełożonym oraz z innymi działami hotelowymi dla zapewnienia profesjonalnej i rzetelnej obsługi Gościa,
- zna techniki obsługi dostosowane do oczekiwań Klienta,
- potrafi przyjąć i rozwiązać reklamację,
- doskonali relacje (zarówno z klientami jak i pracownikami innych działów hotelowych),
- zna i stosuje narzędzia psychologiczne ułatwiające pracę ze stresem,
- ułatwiające pracę w porze nocnej oraz pod presją czasu.

# RAMOWY PLAN SZKOLENIA

## 1 DZIEŃ (8 GODZIN)

1. Poznajemy się, oczekiwania słuchaczy w odniesieniu do szkolenia.
2. Kontrakt między prowadzącym szkolenie a uczestnikami (zapisanie zasad panujących na szkoleniu).

## I. Obsługa Gościa hotelowego – czyli wszystko wysła informacje.

- a) Organizacja pracy na stanowisku RECEPCJA.
- b) Zasady witania / żegnania gościa.
- c) Zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej oraz korespondencji służbowej. Przyjmowanie rezerwacji.
- d) Zasady savoir – vivre na stanowisku pracy.

Scenki/ ćwiczenia z analizą błędów ( korekta).

## II. Współpraca z innymi działami hotelowymi – komu to się opłaca?

- a) Co wpływa na ocenę Gości?
- b) Znajomość oferty hotelowej oraz mocnych i słabych stron obiektu.

## III. Typologia klientów w hotelu: grupy klientów, standardy ich obsługi.

- klient biznesowy
- klient VIP
- klient indywidualny / podróżnik
- klient niepełnosprawny

- rodziny z dziećmi

Ty jako klient – autorefleksja.

Scenki / ćwiczenia z analizą błędów (korekta).

## **2 DZIEŃ (8 GODZIN)**

### **I. Jak dostosować obsługę do oczekiwań Gościa hotelowego?**

Kilka ciekawostek związanych z różnicami kulturowymi przy obsłudze gości w recepcji.

- a) 6 niezawodnych wskazówek.
- b) To Was zdziwi. A może nie?

Scenki w parach z naprzemiennym odgrywaniem ról.

### **II. Trudny Klient czy trudna sytuacja?**

- a) Oczekiwania i wymagania klientów w hotelarstwie.
- b) Geneza sytuacji trudnych – dlaczego takie sytuacje mają miejsce?
- c) Postawy klientów:
  - roszczenia,
  - niezadowolenie,
  - rozczarowanie,
  - agresja.
- d) Jakie sztuczki stosuje klient?
- e) Obiekcje, zastrzeżenia oraz krytyka ze strony klienta.

### **III. Reklamacje (nikt nie lubi – a wszystkim się zdarzają).**

- a) Jak rozpatrywać?
- b) Reklamacja jako sposób na pozyskanie lojalnego Klienta.
- c) Jak zadowolić niezadowolonego?

Ćwiczenia w parach (ewentualna korekta przez trenera).

**ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA  
PODSUMOWANIE ZDOBYTYCH UMIEJĘTNOŚCI.**