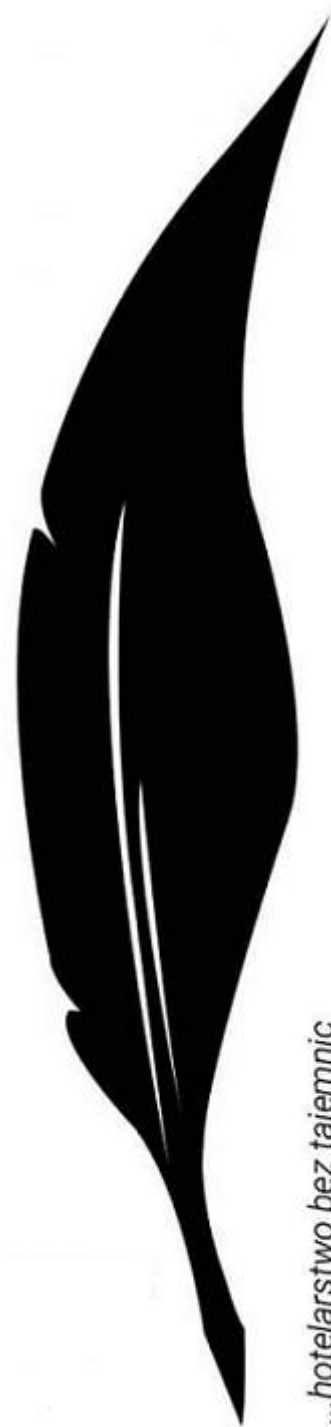


AKADEMIA LIDERÓW HOTELARSTWA

Część 2

Organizacja pracy, planowanie, nadzór nad realizacją usług, zapewnienie wysokiej jakości, kontrola jakości i tworzenie map procesów usługowych.



...hotelarstwo bez tajemnic



CEL – nabycie twardych umiejętności zarządczych

CZAS TRWANIA – 2 dni

ZAKRES TEMATYCZNY:

1. Na czym polega specyfika usług hotelarskich w XXI wieku i gospodarce doświadczeń?
2. Jak zarządzać procesami gościnności usługowej?
3. Na czym polega wysoko jakościowa obsługa gościa w poszczególnych obszarach usługowych?
4. Jakie powinny być standardy i procedury serwisowe w obsłudze gościa indywidualnego i grupowego?
5. Jakie są oczekiwania i potrzeby gości nowej generacji i jak je zaspokajać?
6. Jak buduje się trwałe relacje i lojalność gości?
7. Jak planować i stawiać cele?
8. Jak analizować popełniane błędy i ich przyczyny?
9. Jak obiektywnie sprawdzać postępy w działaniu?
10. Jak planować i efektywnie wykorzystywać czas pracy?
11. Jak analizować procesy usługowe z wykorzystaniem map procesów?
12. Jak stworzyć efektywną Księgę Standardów i Procedur?

WARUNKI UCZESTNICTWA:

Oferta cenowa dla uczestników szkoleń Akademii Liderów Hotelarstwa:

- 1 dzień szkolenia - 770 zł od osoby,
- cały program (10 dni intensywnych zajęć) - 6 900 zł od osoby

Ceny specjalne

- 10% rabatu za drugą osobę z tego samego hotelu – 690 zł/6 210 zł
- 20% rabatu za trzecią osobę z tego samego hotelu – 610 zł/5 520 zł
- 30% rabatu za każdą kolejną osobę z tego samego hotelu
- 540 zł/4 830 zł

Podane ceny są cenami netto.



Cena zawiera:

- uczestnictwo w wybranych przez siebie zajęciach (jeden moduł to minimum 16 godzin zajęć)
- 100% merytorycznej i praktycznej wiedzy
- materiały szkoleniowe
- przerwy kawowe