

MODUŁ II

Organizacja pracy, planowanie, nadzór nad realizacją usług, zapewnienie wysokiej jakości

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 obiektywnie sprawdzać postępy w działaniu?
9. Jak planować i efektywnie wykorzystywać czas pracy?
10. Jak nadzorować wydajność?
11. Jak analizować procesy usługowe z wykorzystaniem map procesów?
12. Jak stworzyć efektywną Księgę Standardów i Procedur?

Oferta cenowa dla uczestników szkoleń Alchemia Szefa:

- 1 dzień szkolenia - **770 zł od osoby,**
- cały program (8 dni intensywnych zajęć) - **5 970 zł od osoby**

Oferta specjalna

- 10% rabatu za drugą osobę z tego samego hotelu – **690 zł/5 370 zł**
- 20% rabatu za trzecią osobę z tego samego hotelu – **610 zł/4 770 zł**
- 30% rabatu za każdą kolejną osobę z tego samego hotelu - **540 zł/4 180 zł**

Podane ceny są cenami netto.

Cena zawiera:

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