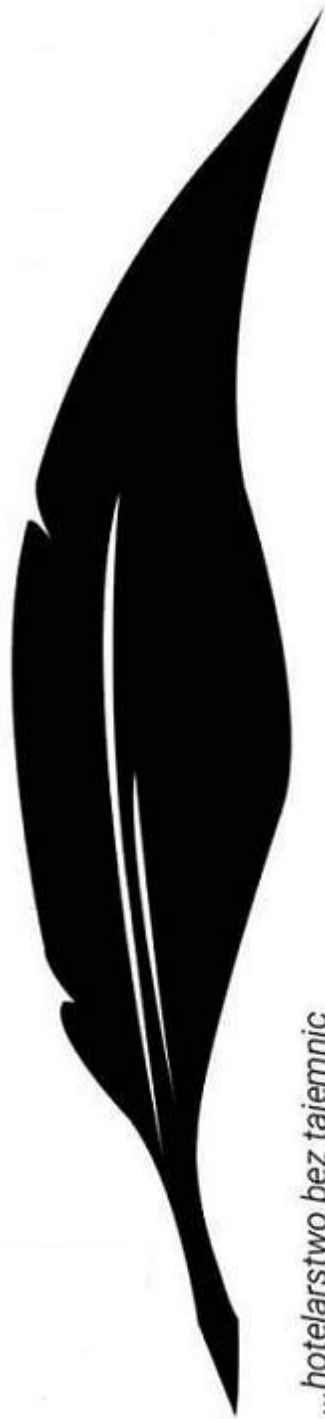


WARSZTATY RECEPCJONISTÓW



...hotelarstwo bez tajemnic

*Profesjonalizm i gościnność w recepcji
- jak DOBRZE obsłużyć KAŻDEGO
Gościa?*

Robert WĘGLARZ



JAK sobie radzić w czasach, kiedy:

- rosną wymagania Gości
- Goście się skarżą
- Goście oczekują wysokiej jakości i chcą więcej i więcej
- Goście zaskakują swoimi zachowaniami

NA co trzeba koniecznie zwracać uwagę:

- na lepsze poznanie siebie i innych
- na poznanie i stosowanie spójnych zasad gościnności usługowej
- na poznanie typów Gości i zrozumienie na czym polegają naturalne różnice zachowań
- na zmianę sposobów komunikowania

CEL SZKOLENIA – celem szkolenia jest nabycie praktycznej wiedzy i odpowiednich umiejętności dotyczących skutecznej, profesjonalnej obsługi każdego rodzaju Gościa

CZAS TRWANIA – 2 dni

ZAKRES TEMATYCZNY:

1. Na czym polega jakość usług i jak o nią zadbać?
2. Co to jest i jak funkcjonuje proces usługowy?
3. Jakie są typy Gości?
4. Czy segment marketingowy to również segment operacyjny?
5. Jakie są metody komunikacji z poszczególnymi typami Gości?
6. Jak rozpoznać potrzeby Gości i odpowiednio na nie reagować?
7. Na czym polega komunikacja werbalna i niewerbalna?
8. Na czym polega znaczenie słów i emocji w komunikacji?
9. Na czym polega skuteczna komunikacja z Gościem?
10. Jakie są błędy i zakłócenia komunikacyjne?
11. Jak radzić sobie z napięciem emocjonalnym w kontakcie z Gościem?
12. Jaki sposób myślenia/mindset jest kluczowy, aby nie odbierać słów Klienta personalnie
13. Jak sobie radzić z reklamacjami Gości?
14. Skąd się biorą reklamacje i jak im zapobiegać?
15. Jak zadbać o powrót Gości?
16. Jak tworzyć dobrą atmosferę i dobre relacje w zespole?
17. Na czym polega skuteczna komunikacja wewnętrzna?

CO WYNIESIESZ ZE SZKOLENIA?

- gotowe techniki porozumiewania się różnymi typami Gości



- sposoby na budowanie zaufania w relacji z Gośćmi
- obszerną wiedzę w temacie komunikacji
- sposoby na nieodbieranie personalnie uwag
- gotowe metody zachowań podczas reklamacji
- przekonanie, że na pewno sobie poradzisz

JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?

- nabierzesz pewności i swobody w relacjach z różnymi typami Gości
- przełamiesz lęki i niepewność w różnych sytuacjach obsługowych
- umiejętności panowania nad emocjami podczas komunikacji
- zadbasz o swój profesjonalizm w pracy
- zadbasz o swój rozwój

***KAŻDY uczestnik Warsztatów Recepcjonistów OTRZYMA
w ramach szkolenia książkę
„Meandry Gościnności – hotelowe historie (nie) do śmiechu”,
której wartość wynosi 69 zł.***

TRENER

Robert WĘGLARZ

Powody, dzięki którym można mu zaufać:

- osobiste doświadczenia branżowe
- doświadczenie operacyjne na wielu stanowiskach w hotelarstwie w tym w Recepcji
- setki zadowolonych współpracowników
- tysiące godzin pracy zawodowej
- tysiące godzin pracy trenerskiej
- wiele tysięcy uczestników szkoleń i warsztatów
- wyszedł z kilku kryzysów biznesowych i osobistych
- wyjątkowy sposób przekazywania wiedzy

Co wyróżnia Warsztaty Recepcjonistów od innych szkoleń:

- mamy mocno praktyczne podejście na proces szkoleniowy
- nastawiamy się na interakcje z uczestnikami i konkretne odpowiedzi na pytania
- pomagamy rozbijać stereotypy i łamiemy schematy
- łączymy poczucie humoru ze szczerością i realizmem
- inspirujemy, podpowiadamy, dajemy narzędzia