

Karta usługi szkoleniowej:

Skuteczne metody pracy z klientem (w tym trudnym) w branży hotelarskiej podczas jego obsługi.

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest przygotowanie pracownika do wysokojakościowej, skutecznej, bezpośredniej obsługi klienta podczas pobytu w obiekcie hotelowym. Uczestnik będzie potrafił radzić sobie w sytuacjach trudnych, jednocześnie budując profesjonalny wizerunek pracownika hotelu. Będzie także potrafił rozpoznawać typu gościa hotelowego oraz dostosować do niego sposób obsługi, aby zrealizować konkretne cele, takie jak np. zachęcenie gościa do powrotu do obiektu.

Efekty uczenia się

Uczestnik po ukończeniu szkolenia:

w zakresie wiedzy:

- definiuje różne typy zachowań klienta,
- opisuje przyczyny eskalacji negatywnych zachowań u klientów,
- rozróżnia postawy i zachowania klienta,
- identyfikuje u siebie różne emocje, które pojawiają się w trakcie obsługi klienta.

w zakresie umiejętności:

- unika problemów obsługowych, a jeśli się pojawią - rozwiązuje je,
- skutecznie reaguje na różne zachowania klientów (w tym zachowania trudne),
- obsługuje reklamacje klienta w sposób umożliwiający dojście do porozumienia,
- zarządza swoimi emocjami w trakcie obsługi klienta, w tym stresem.

w zakresie kompetencji społecznych:

- buduje postawę empatycznego i otwartego na zachowania innych ludzi człowieka.

Adresaci szkolenia

Szkolenie dedykowane jest dla pracowników recepcji, kelnerów, pracowników HSK, rehabilitantów, fizjoterapeutów, pielęgniarek, pracowników marketingu i biura obsługi klienta i innych pracowników mających w codziennej pracy kontakt osobisty z klientem podczas obsługi.

Warunki wstępne dla uczestników

Brak

Program szkolenia

L.P.	Zakres tematyczny	Godziny
1.	Typy zachowań klientów, przyczyny eskalacji negatywnych zachowań u klientów podczas pobytu.	9:00 – 10:45
2.	Co możesz zrobić, żeby uniknąć problemów obsługowych.	10:30 – 12:30
3.	Błędy komunikacyjne podczas obsługi klienta.	
4.	Podstawowe umiejętności decydujące o dobrej obsłudze.	12:30 – 14:30
5.	Warsztaty skutecznej obsługi.	
	Przerwa na lunch	14:30 – 15:15
6.	Warsztaty dotyczące reklamacji.	15:15 – 16:00
7.	Podstawowe zadania obsługowe i jakość usług.	
8.	Jak radzić sobie ze stresem podczas obsługi klienta.	16:00 – 17:00
9.	Znaczenie emocji podczas codziennych relacji z klientem.	

Szkolenie będzie prowadzone w formie mini-wykładów oraz warsztatów praktycznych w parach/grupach.

Czas trwania szkolenia	8 h
Materiały dydaktyczne	Prezentacja podczas szkolenia, skrypt.
Kadra trenerska	<p>Andrzej Kowalczyk</p> <p>Specjalizuje się w przywództwie, motywacji, komunikacji i sprzedaży. Przez ostatnie 20 lat skutecznie zarządzał spółkami w branży SPA & Wellness., a także pomagał firmom, jako praktyk biznesu prowadzić restrukturyzację działalności.</p> <p><u>Krótki opis doświadczenia zawodowego:</u></p> <p>Członek zarządu w Uzdrowisko Szczawnica S.A., wiceprezes zarządu w Uzdrowisko Wieniec S.A. prezes zarządu w Uzdrowisko Rabka S. A, członek rady nadzorczej w FABIOS S.A.)</p> <p>Przeprowadził restrukturyzację majątkową i organizacyjną kilku organizacji, stworzył nowe produkty uzdrowskowe i marki kosmetyczne.</p> <p><u>Wykształcenie, posiadane certyfikaty i uprawnienia:</u></p> <p>Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Profesjonalna szkoła Biznesu szkoła Wyższa w Krakowie.</p> <p><u>Tytuły publikacji naukowych, książek, materiałów szkoleniowych z zakresu rozwoju organizacji/osób:</u></p> <p>Współautor książki „Menadżernik Lidera”, ebooków „Menadżernik motywacji” oraz „Kursu: Nowa sprzedaż nowych produktów w nowych czasach”.</p>

Autor programu: Andrzej Kowalczyk