

Szkolenia dla Hoteli > Concierge Hotelowy

Concierge Hotelowy

Szkolenie dla osób pełniących rolę concierge w hotelach premium. Personalizacja usług, obsługa VIP, realizacja niestandardowych życzeń i współpraca z lokalnymi partnerami — kompetencje, które czynią concierge kluczowym elementem doświadczenia gościa i ambasadorem marki hotelu.

Obsługa VIP

Personalizacja usług

Życzenia specjalne

Savoir-vivre

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie „Concierge hotelowy” zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Pracownikach hoteli, którzy chcą rozpocząć pracę na stanowisku concierge
- ✓ Osobach pracujących na recepcji, chcących poszerzyć kompetencje o standardy obsługi concierge
- ✓ Managerach front office odpowiedzialnych za wdrażanie i kontrolę jakości pracy concierge
- ✓ Osobach przygotowujących się do pracy w hotelach 4 i 5-gwiazdkowych
- ✓ Osobach chcących podnieść standard obsługi VIP i gości premium
- ✓ Osobom odpowiedzialnym za personalizację doświadczenia gościa

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Rola concierge i standardy obsługi premium



Rola concierge w hotelu premium

- ✓ Rola i odpowiedzialność concierge w budowaniu doświadczenia gościa
- ✓ Standardy obsługi concierge w hotelach 4 i 5-gwiazdkowych
- ✓ Concierge jako kluczowy element obsługi gościa



Komunikacja i budowanie relacji

- ✓ Budowanie relacji z gościem od pierwszego kontaktu
- ✓ Komunikacja empatyczna i język gościnności
- ✓ Profesjonalna komunikacja w standardzie obsługi VIP



Rekomendacja i sprzedaż usług

- ✓ Techniki rekomendacji i sprzedaży usług dodatkowych
- ✓ Transport, atrakcje, gastronomia, wydarzenia kulturalne
- ✓ Personalizacja usług dopasowana do gościa



Współpraca i autoprezentacja

- ✓ Współpraca z lokalnymi partnerami i dostawcami usług
- ✓ Realizacja potrzeb gości we współpracy z partnerami
- ✓ Autoprezentacja concierge: savoir-vivre, dress code i etykieta

DZIEŃ 2 – Obsługa VIP, sytuacje kryzysowe i certyfikacja**Obsługa gości VIP**

- ✓ Obsługa gości VIP i klientów premium – case study
- ✓ Standardy obsługi gościa premium
- ✓ Budowanie wyjątkowego doświadczenia przez personalizację

**Realizacja życzeń specjalnych**

- ✓ Realizacja niestandardowych próśb i oczekiwań gości
- ✓ Organizacja życzeń specjalnych
- ✓ Kreatywne rozwiązywanie nietypowych potrzeb

**Sytuacje kryzysowe i wymagający goście**

- ✓ Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi i wymagającymi klientami
- ✓ Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami z zachowaniem standardu premium
- ✓ Dbanie o wizerunek hotelu w każdej sytuacji

**Symulacje, grywalizacja i certyfikacja**

- ✓ Symulacje rozmów concierge z gościem: różne scenariusze
- ✓ Ćwiczenia w grupach: planowanie i realizacja specjalnych zleceń
- ✓ Grywalizacja: konkurs na najlepszą obsługę gościa VIP

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Roli i odpowiedzialności concierge w hotelu premium
- ✓ Profesjonalnej komunikacji z gościem w standardzie obsługi VIP
- ✓ Współpracy z lokalnymi partnerami i dostawcami usług
- ✓ Radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych i z wymagającymi gośćmi
- ✓ Budowania wyjątkowego doświadczenia gościa przez personalizację usług
- ✓ Technik rekomendacji i sprzedaży usług dodatkowych: transport, atrakcje, gastronomia, kultura
- ✓ Organizacji niestandardowych życzeń i specjalnych próśb gości
- ✓ Dbania o wizerunek hotelu i autoprezentacji jako ambasador marki

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + symulacje rozmów, scenariusze i grywalizacja
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Standardy obsługi premium + personalizacja + współpraca z partnerami
Wdrożenie	Gotowe scenariusze obsługi i narzędzia concierge do natychmiastowego wdrożenia
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla concierge, recepcji i managerów front office

Nawet 100% kosztów pokryjesz z dofinansowania

KFS, BUR, fundusze europejskie. Przeprowadzimy Cię przez cały proces — od wniosku po rozliczenie.

KFS — Krajowy Fundusz Szkoleniowy

BUR — Baza Usług Rozwojowych

Fundusze europejskie

Skontaktuj się z nami

TELEFON

[+48 785 745 961](tel:+48785745961)

[+48 790 223 468](tel:+48790223468)

E-MAIL

kontakt@houseofimpact.co

STRONA INTERNETOWA

houseofimpact.pl

Masz pytania? Odpowiemy w ciągu 24 godzin.

Przygotujemy indywidualną ofertę dopasowaną do Twojego lokalu i zespołu.

[Zapytaj o szkolenie](#)