

Szkolenia dla Hotelu > Gościnność i Sprzedaż – Recepcja i SPA

Gościnność i Sprzedaż

Recepcja Hotelowa i SPA

Szkolenie dla recepcji i spa, gdzie gościnność spotyka się ze sprzedażą. Nauczysz się budować pozytywne doświadczenie od pierwszego kontaktu, stosować standardy obsługi premium i proponować usługi dodatkowe metodą cross- i up-sellingu — w sposób naturalny i elegancki.

Gościnność

Standardy premium

Cross i up-selling

Trudne sytuacje

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie z gościnności i sprzedaży dla recepcji i spa zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Pracownikach recepcji hotelowej chcących podnieść standard obsługi i skuteczność sprzedaży
- ✓ Supervisorach i managerach front office oraz spa wdrażających jednolite standardy
- ✓ Zespołom obsługi gościa chcącym wyróżnić się najwyższym poziomem gościnności
- ✓ Personelu spa odpowiedzialnym za kontakt z klientami i doradzanie usług dodatkowych
- ✓ Osobach początkujących w hotelarstwie, które chcą zbudować solidne fundamenty
- ✓ Osobom odpowiedzialnym za personalizację doświadczenia gościa

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Gościnność, komunikacja i standardy premium



Recepcja i spa jako wizytówka hotelu

- ✓ Rola recepcji i spa w budowaniu wizerunku hotelu
- ✓ Psychologia pierwszego wrażenia w kontakcie z gościem
- ✓ Wpływ pierwszego kontaktu na całe doświadczenie pobytu



Komunikacja z gościem

- ✓ Techniki aktywnego słuchania
- ✓ Komunikacja zwiększająca satysfakcję i lojalność gości
- ✓ Personalizacja rozmowy z gościem



Standardy obsługi premium

- ✓ Standardy obsługi premium w recepcji i spa
- ✓ Najlepsze praktyki hotelowe
- ✓ Budowanie relacji z gośćmi indywidualnymi i biznesowymi



Sprzedaż usług dodatkowych

- ✓ Rozpoznawanie potrzeb gościa
- ✓ Cross-selling i up-selling w recepcji i spa
- ✓ Zwiększanie przychodów hotelu i własnego wynagrodzenia

DZIEŃ 2 – Praktyka, trudne sytuacje i certyfikacja**Warsztaty komunikacji i sprzedaży**

- ✓ Warsztaty praktyczne z komunikacji i sprzedaży usług dodatkowych
- ✓ Praca na realnych sytuacjach z recepcji i spa
- ✓ Budowanie długotrwałych relacji przekładających się na powroty

**Symulacje rozmów**

- ✓ Symulacje rozmów z gościem w recepcji i spa
- ✓ Ćwiczenia scenariuszowe w parach i grupach
- ✓ Praca nad naturalnym stylem sprzedaży

**Reklamacje i trudne sytuacje**

- ✓ Reagowanie na reklamacje i trudne sytuacje w sposób profesjonalny
- ✓ Budowanie reputacji hotelu w sytuacjach kryzysowych
- ✓ Gotowe scenariusze komunikacyjne

**Grywalizacja, feedback i certyfikacja**

- ✓ Case study najlepszych praktyk hotelowych w zakresie gościnności
- ✓ Grywalizacja: konkurs na najlepszy scenariusz sprzedażowy

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Psychologii pierwszego wrażenia i budowania pozytywnego doświadczenia od pierwszego kontaktu
- ✓ Standardów obsługi premium w recepcji i spa zgodnych z najlepszymi praktykami
- ✓ Techniki cross-sellingu i up-sellingu w recepcji i spa
- ✓ Reagowania na reklamacje i trudne sytuacje w sposób budujący reputację hotelu
- ✓ Techniki aktywnego słuchania i komunikacji zwiększających satysfakcję i lojalność gości
- ✓ Rozpoznawania potrzeb gości i proponowania usług dodatkowych w naturalny sposób
- ✓ Budowania długotrwałych relacji z gośćmi skutkujących powrotami i rekomendacjami
- ✓ Stosowania gotowych scenariuszy komunikacyjnych w codziennej pracy

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + symulacje, case studies i grywalizacja
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Gościnność + standardy premium + psychologia sprzedaży
Wdrożenie	Gotowe scenariusze komunikacyjne do wdrożenia od razu w pracy
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla recepcji, personelu spa oraz supervisorów 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](#)