

Szkolenia dla Hoteli > Podróż w Świat Hotelarstwa

Podróż w Świat Hotelarstwa

Szkolenie o całej ścieżce gościa — od momentu, w którym wybiera hotel, po pożegnanie i powrót. Nauczysz się mapować customer journey, budować spójne doświadczenie we wszystkich punktach styku i identyfikować momenty, które decydują o satysfakcji i lojalności.

Customer journey

Customer experience

Punkty styku

Lojalność gościa

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie „Podróż w świat hotelarstwa” zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Pracownikach recepcji odpowiedzialnych za pierwszy kontakt i obsługę gościa
- ✓ Pracownikach działu sprzedaży i marketingu tworzących komunikację i oferty
- ✓ Właścicielach hoteli wdrażających całościowe podejście do customer experience
- ✓ Managerach hotelu i liderach zespołów chcących zrozumieć pełną ścieżkę klienta
- ✓ Zespołom housekeepingu i gastronomii chcącym zrozumieć swój wpływ na doświadczenie gościa
- ✓ Osobom odpowiedzialnym za jakość obsługi w całym obiekcie

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Mapowanie customer journey



Wprowadzenie do Customer Journey

- ✓ Koncepcja Customer Journey w hotelarstwie
- ✓ Etap 1: inspiracja – jak gość wybiera hotel, pierwsze źródła informacji
- ✓ Etap 2: rezerwacja – kontakt z recepcją i działem rezerwacji



Przyjazd, check-in i pobyt

- ✓ Etap 3: przyjazd i check-in – pierwsze wrażenie i powitanie gościa
- ✓ Etap 4: pobyt – doświadczenie housekeepingu i obsługi eventowej
- ✓ Rola emocji i detali w budowaniu satysfakcji



Pożegnanie i punkty styku

- ✓ Etap 5: check-out i pożegnanie – jak zakończyć pobyt w dobrym stylu
- ✓ Kluczowe momenty prawdy na ścieżce gościa
- ✓ Spójne doświadczenie we wszystkich punktach styku



Warsztat mapowania

- ✓ Mapowanie customer journey własnego hotelu
- ✓ Identyfikacja momentów krytycznych
- ✓ Narzędzia do mierzenia customer experience i jakości obsługi

DZIEŃ 2 – Lojalność, współpraca działów i optymalizacja**Opinie i lojalność**

- ✓ Etap 6: opinia i lojalność – praca z recenzjami i programami powrotów
- ✓ Rola emocji i zmysłów w tworzeniu doświadczenia hotelowego
- ✓ Budowanie relacji, które sprawiają, że gość wraca

**Współpraca między działami**

- ✓ Jak recepcja, gastronomia, spa i housekeeping wspólnie kształtują doświadczenie gościa
- ✓ Przepływ informacji między działami
- ✓ Wspólna odpowiedzialność za customer experience

**Reklamacje i customer experience jako narzędzie**

- ✓ Przekształcanie reklamacji i trudnych sytuacji w trwałe relacje
- ✓ Dodatkowe usługi – ich rola w perspektywie pełnego doświadczenia
- ✓ Customer journey jako narzędzie marketingu i employer branding

**Warsztat, grywalizacja i certyfikacja**

- ✓ Przykłady dobrych praktyk customer journey z hoteli premium
- ✓ Ćwiczenia: tworzenie planu poprawy customer experience
- ✓ Grywalizacja: konkurs na najlepszą mapę + feedback i certyfikaty

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozumienia każdego etapu Customer Journey – od poszukiwań po lojalność
- ✓ Budowania spójnego doświadczenia gościa we wszystkich punktach styku
- ✓ Roli emocji i detali w budowaniu satysfakcji i lojalności
- ✓ Mapowania ścieżki gościa i identyfikacji kluczowych momentów prawdy
- ✓ Wykorzystania narzędzi do mierzenia Customer Experience i jakości obsługi
- ✓ Rozumienia, jak współpraca między działami kształtuje doświadczenie gościa
- ✓ Przekształcania reklamacji i trudnych sytuacji w trwałe relacje
- ✓ Wdrażania gotowych działań podnoszących jakość Customer Journey w hotelu

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat oparty na mapowaniu doświadczeń + grywalizacja
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Customer experience + współpraca działów + budowanie lojalności
Wdrożenie	Gotowe mapy customer journey do wdrożenia w hotelu
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla całych zespołów hotelowych i osób odpowiedzialnych za jakość obsługi

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](#)