

Szkolenia dla Hoteli > Podstawy Gościnności w Hotelu

Podstawy Gościnności w Hotelu

Szkolenie wprowadzające dla osób zaczynających pracę w hotelu. Nauczysz się, czym jest gościnność w hotelarstwie, jak budować pierwsze wrażenie i dbać o każdy punkt wizyty – solidne fundamenty obsługi gościa dla recepcji, gastronomii, spa i housekeepingu.

Gościnność

Pierwsze wrażenie

Standardy obsługi

Komunikacja z gościem

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie z podstaw gościnności w hotelu zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Nowych pracownikach recepcji, gastronomii, SPA lub housekeepingu
- ✓ Osobach bez doświadczenia, chcących zdobyć pierwsze kompetencje w branży hotelarskiej
- ✓ Zespołach hoteli 3, 4 i 5-gwiazdkowych potrzebujących spójnych standardów
- ✓ Managerach i supervisorach chcących ujednolicić poziom gościnności w zespole
- ✓ Właścicielach hoteli budujących wyższe standardy i kulturę gościnności
- ✓ Osobom przygotowującym się do pracy z gościem w obiekcie hotelowym

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Fundamenty gościnności i pierwsze wrażenie



Wprowadzenie do gościnności

- ✓ Czym jest gościnność w hotelarstwie i jakie są jej fundamenty
- ✓ Rola pracownika hotelu jako ambasadora marki
- ✓ Znaczenie gościnności dla opinii o hotelu



Pierwsze wrażenie

- ✓ Znaczenie powitania i kontaktu wzrokowego
- ✓ Jak budować pierwsze wrażenie i dbać o każdy punkt wizyty
- ✓ Najczęstsze błędy w pierwszym kontakcie z gościem



Komunikacja z gościem

- ✓ Podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- ✓ Ton głosu, język ciała, aktywne słuchanie
- ✓ Znaczenie uśmiechu i pozytywnej energii w kontakcie z gościem



Standardy obsługi i praktyka

- ✓ Standardy obsługi w recepcji, gastronomii i housekeepingu
- ✓ Reagowanie na podstawowe pytania i potrzeby gości
- ✓ Warsztaty praktyczne: scenki z obsługi gościa

DZIEŃ 2 – Relacje, trudne sytuacje i certyfikacja**Budowanie relacji z gościem**

- ✓ Budowanie relacji poprzez drobne gesty i detale
- ✓ Rola empatii i autentyczności w gościnności
- ✓ Znaczenie personalizacji obsługi w codziennej pracy

**Trudne sytuacje**

- ✓ Radzenie sobie w podstawowych, trudnych sytuacjach z gościem
- ✓ Zachowanie spokoju i profesjonalizmu
- ✓ Kiedy i jak przekazać sprawę przełożonemu

**Kultura gościnności**

- ✓ Kultura gościnności w hotelach premium
- ✓ Spójność standardów w całym zespole
- ✓ Gościnność jako element marki hotelu

**Warsztat, grywalizacja i certyfikacja**

- ✓ Ćwiczenia praktyczne: reagowanie na najczęstsze pytania i potrzeby gości
- ✓ Grywalizacja: konkurs na najlepszą scenkę obsługi
- ✓ Indywidualny feedback, podsumowanie i wręczenie certyfikatów

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Rozumienia, czym jest gościnność w hotelarstwie i jakie są jej fundamenty
- ✓ Budowania pierwszego wrażenia i dbania o każdy punkt wizyty
- ✓ Znaczenia uśmiechu, tonu głosu i języka ciała w hotelowej gościnności
- ✓ Radzenia sobie w prostych, trudnych sytuacjach z gośćmi
- ✓ Standardów obsługi gości obowiązujących w hotelach różnej kategorii
- ✓ Podstaw komunikacji werbalnej i niewerbalnej w pracy z gościem
- ✓ Reagowania na podstawowe pytania i potrzeby gości
- ✓ Stosowania podstawowych narzędzi do wdrożenia standardów gościnności

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + scenki, ćwiczenia i grywalizacja
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Fundamenty gościnności + komunikacja + standardy obsługi
Wdrożenie	Gotowe, proste procedury do wdrożenia od razu w codziennej pracy
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie wprowadzające dla nowych pracowników wszystkich działów hotelu

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](#)