

Szkolenia dla Hoteli > Sprzedaż Telefoniczna w Hotelu

Sprzedaż Telefoniczna w Hotelu

Szkolenie dla recepcji i działu rezerwacji. Rozmowa telefoniczna to moment, w którym gość decyduje o rezerwacji — poznasz schemat rozmowy sprzedażowej, techniki finalizacji i sposób na wyższą konwersję oraz sprzedaż usług dodatkowych przez telefon.

Rozmowa telefoniczna

Konwersja rezerwacji

Up i cross-selling

Skrypty sprzedażowe

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie ze sprzedaży telefonicznej w hotelu zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Pracownikach recepcji i działu rezerwacji odpowiedzialnych za obsługę połączeń
- ✓ Pracownikach działu sprzedaży i marketingu prowadzących rozmowy z klientami
- ✓ Managerach sprzedaży wdrażających standardy rozmów telefonicznych w zespole
- ✓ Osobach początkujących w hotelarstwie chcących poznać sprawdzone techniki obsługi i sprzedaży
- ✓ Właścicielach hoteli chcących zwiększyć efektywność sprzedażową zespołu
- ✓ Osobom odpowiedzialnym za poprawę konwersji rezerwacji

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Schemat rozmowy i techniki sprzedaży



Rola sprzedaży telefonicznej w hotelu

- ✓ Wpływ rozmowy telefonicznej na konwersję rezerwacji
- ✓ Psychologia rozmowy telefonicznej
- ✓ Pierwsze wrażenie i znaczenie tonu głosu w pierwszych sekundach



Schemat rozmowy sprzedażowej

- ✓ Struktura skutecznej rozmowy sprzedażowej
- ✓ Techniki badania potrzeb klienta
- ✓ Pytania otwarte i zamknięte trafnie diagnozujące potrzeby gościa



Techniki sprzedaży przez telefon

- ✓ Upselling i cross-selling podczas rozmów telefonicznych
- ✓ Sprzedaż usług dodatkowych hotelu
- ✓ Budowanie wartości oferty w rozmowie



Ćwiczenia praktyczne

- ✓ Ćwiczenia w parach
- ✓ Symulacje rozmów przyjmowania rezerwacji
- ✓ Praca nad naturalnym stylem rozmowy

DZIEŃ 2 – Finalizacja, skrypty i grywalizacja**Radzenie sobie z obiekcjami**

- ✓ Techniki radzenia sobie z obiekcjami i trudnymi pytaniami klienta
- ✓ Praca z wątpliwościami gościa
- ✓ Budowanie zaufania przez telefon

**Finalizacja i zamykanie sprzedaży**

- ✓ Techniki finalizacji rozmowy i zamykania sprzedaży
- ✓ Prowadzenie do rezerwacji i sprzedaży dodatkowej
- ✓ Kontrolowanie emocji i tonu głosu budujących profesjonalny wizerunek

**Własne skrypty rozmów**

- ✓ Tworzenie własnych scenariuszy rozmów telefonicznych
- ✓ Warsztaty: symulacje rozmów indywidualnych i grupowych
- ✓ Narzędzia do monitorowania skuteczności rozmów

**Grywalizacja, feedback i certyfikacja**

- ✓ Analiza nagrań i feedback od trenera
- ✓ Grywalizacja: konkurs na najbardziej skuteczną rozmowę sprzedażową
- ✓ Indywidualny feedback, podsumowanie i wręczenie certyfikatów

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Psychologii sprzedaży telefonicznej i różnic w obsłudze klienta indywidualnego i biznesowego
- ✓ Budowania pozytywnego pierwszego wrażenia w trakcie rozmowy telefonicznej
- ✓ Struktury skutecznej rozmowy sprzedażowej od powitania po finalizację rezerwacji
- ✓ Zadawania pytań otwartych i zamkniętych trafnie diagnozujących potrzeby gościa
- ✓ Technik upsellingu i cross-sellingu podczas rozmów telefonicznych
- ✓ Radzenia sobie z obiekcjami i wątpliwościami gościa
- ✓ Technik finalizacji rozmowy prowadzących do rezerwacji i sprzedaży dodatkowej
- ✓ Kontrolowania emocji i tonu głosu budujących profesjonalny wizerunek hotelu

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + symulacje rozmów, analiza nagrań i grywalizacja
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Techniki sprzedaży + psychologia rozmowy + praca na nagraniach
Wdrożenie	Własne skrypty rozmów gotowe do wdrożenia w hotelu
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla recepcji, działu rezerwacji i sprzedaży hotelowej

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](#)