

Szkolenia dla Hotelu &gt; Trudny Gość w Hotelu

# Trudny Gość w Hotelu

Trudny gość to często gość zmęczony, rozczarowany albo taki, któremu hotel nie zapewnił obiecanego standardu. Szkolenie uczy nie tylko, co powiedzieć, ale jak ocenić sytuację, podjąć decyzję, postawić granicę i odzyskać zaufanie gościa — w oparciu o autorski, pięcioetapowy model deeskalacji POKÓJ.

Model POKÓJ

Deeskalacja

Service recovery

Decyzyjność

Certyfikat

**2**

dni szkolenia

**14h**

zajęć praktycznych

**98%**

klientów z dofinansowaniem

**1500+**

przeszkolonych osób



## Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie „Trudny gość w hotelu” zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Pracownikach recepcji i zespołach rezerwacji
- ✓ Pracownikach gastronomii hotelowej, housekeepingu, SPA i wellness
- ✓ Supervisorach, kierownikach zmian i managerach operacyjnych
- ✓ Działach konferencji i bankietów oraz concierge
- ✓ Osobach odpowiedzialnych za Guest Relations
- ✓ Pracownikach obsługujących gości VIP, grupy i klientów korporacyjnych

## Program szkolenia

### DZIEŃ 1 – Psychologia trudnej sytuacji i odzyskiwanie kontroli

#### 🎯 Czy istnieje trudny gość?

- ✓ Trudny człowiek, a trudna sytuacja
- ✓ Gość niezadowolony, roszczeniowy, agresywny i manipulujący
- ✓ Jak błędy procesu tworzą trudnych gości

#### 🎯 Emocje i regulacja pod presją

- ✓ Reakcja walki, ucieczki i zamrożenia
- ✓ Dlaczego logiczne argumenty nie działają w pierwszej fazie konfliktu
- ✓ Mikrotrening: „60 sekund do odzyskania profesjonalizmu”

#### 🎯 Język, który uspokaja zamiast prowokować

- ✓ Aktywne słuchanie, parafraza i nazwanie emocji
- ✓ Komunikat odpowiedzialności i język możliwości
- ✓ Jasna odmowa i domykanie ustaleń

#### 🎯 Model POKÓJ i rodzaje reklamacji

- ✓ Pięć etapów: Pauza, Odczytanie emocji, Konkretna diagnoza, Odpowiedzialna decyzja, Jasne domknięcie
- ✓ Reklamacja uzasadniona, częściowo uzasadniona i nieuzasadniona
- ✓ Najtrudniejsze sytuacje w działach

## DZIEŃ 2 – Decyzje, granice, rekompensaty i standard hotelu

**Matryca decyzyjności pracownika**

- ✓ Co pracownik może rozwiązać samodzielnie, a kiedy informuje supervisora
- ✓ Kiedy manager musi przejąć rozmowę, a kiedy potrzebna jest ochrona lub kierownik
- ✓ Kiedy priorytetem przestaje być satysfakcja gościa, a staje się bezpieczeństwo

**Granice wobec agresji**

- ✓ Różnica między zdenerwowaniem a agresją
- ✓ Rozmowa z gościem nietrzeźwym i reakcja na groźby
- ✓ Trening granic: komunikaty stanowcze, spokojne i bez agresji

**Przekazanie sprawy**

- ✓ Zasada jednego właściciela sprawy i przekazanie bez utraty zaufania gościa
- ✓ Symulacja „Ten sam gość, cztery działy”
- ✓ Powrót do gościa po rozwiązaniu i personalizacja dalszego pobytu

**Opinie po pobycie i standard hotelu**

- ✓ Odpowiadanie na negatywne opinie bez publicznego sporu i ujawniania danych
- ✓ Praca pod presją czasu: gość, standard, interes hotelu i dokumentacja naraz
- ✓ Wspólne stworzenie standardu trudnego gościa dla własnego hotelu

**Czego nauczysz się podczas szkolenia?**

- ✓ Szybkiego rozpoznawania rodzaju trudnej sytuacji
- ✓ Zachowania spokoju mimo podniesionego głosu, presji i krytyki
- ✓ Proponowania rozwiązań adekwatnych do skali problemu w granicach swojej decyzyjności
- ✓ Stawiania granic gościowi agresywnemu lub naruszającemu godność pracownika
- ✓ Odróżniania emocji gościa od jego potrzeby, żądania i faktycznej odpowiedzialności hotelu
- ✓ Prowadzenia rozmowy w sposób ograniczający eskalację
- ✓ Rozpoznawania, kiedy przekazać sprawę managerowi, ochronie lub służbom
- ✓ Prowadzenia service recovery zwiększającego szansę na odzyskanie zaufania gościa

## Dla kogo jest to szkolenie?

|              |                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Format       | Warsztat oparty na realnych sytuacjach hotelu + scenki i symulacje                                                                       |
| Czas trwania | 2 dni szkoleniowe po 7 godzin (14h zajęć praktycznych)                                                                                   |
| Podejście    | Autorski model deeskalacji POKÓJ — emocje połączone z procedurą                                                                          |
| Wdrożenie    | Zestaw narzędzi: karta diagnozy reklamacji, matryca decyzyjności, drabina rekompensat, checklista service recovery i standard dla hotelu |
| Certyfikat   | Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji                                                      |
| Poziomy      | Szkolenie dla całych zespołów — najskuteczniejsze przy udziale kilku działów                                                             |

## 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](mailto:kontakt@houseofimpact.co)

### STRONA INTERNETOWA

[houseofimpact.pl](https://houseofimpact.pl)

**Masz pytania? Odpowiemy w ciągu 24 godzin.**

Przygotujemy indywidualną ofertę dopasowaną do Twojego lokalu i zespołu.

[Zapytaj o szkolenie](#)