

Nazwa szkolenia



# Szacunek i stawianie granic

## czyli obsługa wymagającego gościa hotelowego



Dlaczego warto?

Praca z gośćmi hotelowymi jest za każdym razem inna. Każdy nowy gość wnosi coś nowego do wspólnej przestrzeni hotelowej – własną energię, styl zachowania, sposób mówienia, oczekiwania i wymagania. **Każdy jeden gość we wspólnej przestrzeni wpływa na jakość doświadczenia pozostałych gości.** Umiejętne reagowanie na wymagających klientów – z szacunkiem, klasą, przy jednoczesnym spokojnym stawianiu granic – tworzy klimat miejsca, w którym każdy gość czuje się zaopiekowany, gdyż wie, że w sytuacji kryzysowej personel hotelowy odpowiednio zadziała.

**Hotelowa recepcja** – jeśli choć raz zdarzyło Wam się mieć do czynienia z gośćmi:

- o wygórowanych wymaganiach,
- którzy uporczywie bronią swojej błędnej racji,
- którzy niefortunnie zrozumieli zasady użytkowania przestrzeni hotelowej,
- którzy nie chcą dostosować się do panujących zasad,
- głośno i dobitnie chcą wymusić na pracowniku korzystne dla nich działania.

**Pracownicy restauracji** – jeśli choć raz zdarzyło Wam się mieć kłopot z gośćmi, którzy:

- upierają się przy tym, że dane danie nie spełnia ich oczekiwań,
- znaleźli w swoim daniu coś nieoczekiwanego,
- wchodzili w długie, niekończące się rozmowy,
- odmówili uiszczenia rachunku po zjedzeniu całego dania,
- domagali się bezpodstawnie gratisu.

**Pracownicy spa** – jeśli choć raz natrafiliście na gości, którzy:

- uporczywie skarżą się na warunki, w których odbywają się zabiegi,
- domagają się dodatkowych usług, które spa nie ma w pakiecie/w zwyczaju oferować z daną usługą,
- wysuwają bezpodstawne żądania co do usługi.

**Dla całego personelu hotelowego**, jeśli kiedykolwiek zdarzyło im się zastrzymać w zadziwieniu wobec niestandardowego zachowania gościa hotelowego, nie wiedząc, jaka reakcja będzie najlepsza.

Kto skorzysta  
ze szkolenia?





## Czego nauczysz się podczas szkolenia?



## Jak wygląda szkolenie?

**Pracownicy** biorący udział w szkoleniu dowiedzą się:

- na czym polega profesjonalna komunikacja z gośćmi hotelowymi – przy pozostawianiu uprzejmym i gotowym do pomocy, przy jednoczesnym byciu stanowczym,
- w jaki sposób goście hotelowi próbują przekraczać granice i uzyskiwać dla siebie bezpodstawne „gratisy” i jak na to reagować,
- jak reagować w sytuacjach kryzysowych,
- jak odmawiać, jednocześnie nie pozostawiając gości bez alternatywnej oferty pomocy,
- jak klarownie komunikować i egzekwować zasady użytkowania przestrzeni hotelowej,
- jak komunikować o dodatkowych opłatach spowodowanych naruszeniem zasad,
- jak dbać o własną auto-asertywność, czyli budować spokojną pewność siebie wobec agresywnych i roszczeniowych gości,
- jak stopniować reakcje wobec gości agresywnych,
- jak wyrażać swoje zdanie w sposób stanowczy i bez przemocy,
- jak reagować na uwagi i zażalenia gości – jeśli dotyczą one mojego obszaru pracy oraz innego działu hotelowego

**Szkolenie** jest prowadzone metodami warsztatowymi.

**80% czasu** to praktyka (scenki, odgrywanie ról, praca w trójkach, praca z arkuszami).

**20% czasu** to niezbędna teoria (techniki asertywnej komunikacji, modele komunikacji, techniki aktywnego słuchania).

**Czas:**

**16 godzin** / 2 dni szkoleniowe

**Trener:**

**Magdalena Jelonkiewicz-Baldys**, trenerka i coach z 12-letnim doświadczeniem pracy, wykładowca akademicki na studiach menedżerskich w WSH w Radomiu (od 2010 r.), psychoterapeutka Gestalt. Od 2017 roku prowadzi autorskie treningi asertywności. Ma 10 000 godzin szkoleniowych doświadczenia, 800 godz. coachingu liderkiego.

**Cena:**

**4900 złotych netto** / 2 dni szkoleniowe / grupa maks. 12 osób.  
Oferta ważna do 30 maja 2020 roku.

## Interesuje Cię to szkolenie?

**Zadzwoń** 695 214 487

**Napisz** [magda@markowyhotel.pl](mailto:magda@markowyhotel.pl)



fanfar pr 



markowyhotel.pl