

Nazwa szkolenia

## Zwiększ sprzedaż i zadbaj o doświadczenia z mapą podróży gościa

Warsztaty dla hotelarzy z planowania  
komunikacji z gościem

Doba ma tylko 24 godziny, a tydzień – tylko 7 dni. Ambitne plany nowych działań muszą poczekać i ustąpić miejsca piętzącym się bieżącym sprawom. Ani się obejrzyysz, a kolejny rok przecieknie Ci przez palce. **Czy będzie to czas uporządkowanej komunikacji z gościem i budowania niepowtarzalnych doświadczeń?** Zapraszam Cię na warsztaty, dzięki którym na powyższe pytanie odpowiesz twierdząco!

Dlaczego warto?

Podczas zajęć będziemy pracować na podstawie znanego dobrze na całym świecie narzędzia customer journey map. Na potrzeby branży stworzyłam jego polski odpowiednik – mapę podróży gościa.

Budowanie komunikacji, sprzedaży i doświadczeń na szablonie mapy podróży gościa niesie ze sobą wiele zalet:

- obrazowo identyfikuje mocne i słabe strony ścieżki zakupowej, co pomaga usprawnić proces sprzedażowy,
- ułatwia zaplanowanie komunikacji marketingowej,
- zrozumiesz obawy i potrzeby gości,
- stworzysz rozwiązania, które usystematyzują pracę, tak by pozbyć się działań na ostatnią chwilę,
- zaplanujesz doświadczenia, które zapadają w pamięć i dla których warto wracać do Twojego obiektu.

Dla kogo?

Osoby, które odpowiadają za kontakt i komunikację z gościem w obiektach i restauracjach. Warsztaty są szczególnie adresowane pracownikom działu sprzedaży i marketingu, recepcji oraz menedżerom i dyrektorom.

Co wyniesiesz ze szkolenia?

**Gotowy plan na to, jak ułożyć komunikację marketingową i ulepszyć sprzedaż.** Ale to nie wszystko! Szablony, z których będziemy korzystać, pomogą Ci stworzyć wyjątkowe doświadczenia na całej ścieżce zakupowej i decyzyjnej gościa! Przyjrzymy się momentom, które zachwycają Twoich gości. Weźmiemy na warsztat również słabe punkty i pomyślimy, jak przekuć je w pozytywy.

Szkolenie jest prowadzone metodami warsztatowymi: 70% czasu to aktywne szukanie rozwiązań, 30% czasu to niezbędna teoria.

**Czas:** 8 godzin / 1 dzień szkoleniowy (w tym przerwy)

Jak wyglądają warsztaty?

**PROGRAM:**

1. Rozgrzewka.
2. Wprowadzenie do narzędzi pracy.
3. Trendy i obserwacje w szybko zmieniającym się świecie – określamy grupy i tworzymy osoby (wykład/warsztat).
4. Rozkładamy na czynniki pierwsze decyzje zakupowe naszego gościa, bariery, momenty zawahania (wykład/warsztat).
5. Planujemy mapę podróży gościa. Określamy narzędzia komunikacji, przekaz, momenty grozy i momenty „wow!” (wykład/warsztat).
6. Podsumowanie.

Kto poprowadzi warsztaty?

**Magdalena Fularska-Pacholczak** od ponad 15 lat zajmuje się komunikacją marketingową. Jest właścicielką agencji Fanfar PR i autorką bloga dla hotelarzy [markowyhotel.pl](http://markowyhotel.pl). Jest absolwentką Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej oraz Szkoły Strategii Marki prowadzonej przez Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej SAR. Jest Ambasadorką CSR w programie Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Pisze dla mediów branżowych, takich jak: „Świat Hoteli”, „Biznes Hotel”, „Hotel Management”. Była gościem programu o marketingu i hotelarstwie „Show Must Go On”.

Cena

1900 złotych netto / dzień szkoleniowy / grupa maks. 8 osób.

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