



Organizator: Polska Akademia Gościnności * ul. Siemiradzkiego 17/1, 31-137 Kraków * www.hospitalityroyal.com * info@hospitalityroyal.com, tel.: (12) 633 62 20

INNOWACYJNE SZKOLENIA WARSZTATOWE DLA KOBIEC PRACUJĄCYCH W BRANŻY HOTELOWEJ

Praktyczne dwudniowe warsztaty w pierwszym w Polsce hotelu wellness & spa dedykowanym wyłącznie dla kobiet, prowadzone przez specjalistów Polskiej Akademii Gościnności

PIERWSZA CERTYFIKOWANA KOMPETENCJA „HOSPITALITY MANAGER” – SPECJALISTA DS. GOŚCINNOŚCI USŁUGOWEJ ORAZ RELACJI Z GOŚCMI



TERMINY I MIEJSCE SZKOLEŃ:

25-26.05.2015 TROJANÓW
TALARIA LADIES SPA

08-09.06.2015 TROJANÓW
TALARIA LADIES SPA

MAPKA DOJAZDU NA DRUGIEJ STRONIE

Zapraszamy do udziału w innowacyjnych i praktycznych szkoleniach warsztatowych Polskiej Akademii Gościnności.

Jeżeli chcesz:

- 🔴 podnieść swoje kompetencje,
- 🔴 poznać nowoczesne narzędzia i techniki, które usprawnią działalność operacyjną w Twoim hotelu i umożliwią podniesienie wyników ekonomicznych obiektu,
- 🔴 jeżeli szukasz praktycznych rozwiązań oraz szkoleń angażujących nie tylko wykładowcę, ale również uczestników,

zapoznaj się z naszą ofertą szkoleniową.

Szkolenie „Hospitality Manager” jest dedykowane dyrektorom hoteli oraz menedżerom niższego, średniego i wyższego stopnia, a także pracownikom serwisowym, którzy chcą poszerzyć swoje kompetencje.

Hospitality manager to nowoczesna i praktyczna kompetencja, która staje się niezbędną w praktyce operacyjnej hoteli pobytowych (hotele wellness & spa, hotele w obiektach historycznych, obiekty uzdrowiskowe) oraz hoteli konferencyjnych i miejskich o standardzie od 3*.

Hospitality manager, czyli specjalista ds. gościnności usługowej oraz relacji z gośćmi to nowa rola, którą w zależności od wielkości oraz profilu usługowego obiektu może pełnić: dyrektor hotelu, kierownik recepcji, dyrektor wellness & spa, dyrektor marketingu, event manager, szef serwisu restauracyjnego, a nawet... szef kuchni.

PODCZAS SZKOLENIA:

- 🔴 dowiesz się jak i dlaczego kompetencja *hospitality managera* wpływa na działalność operacyjną i wyniki ekonomiczne hotelu,
- 🔴 kto – w zależności od profilu i wielkości hotelu – może i powinien pełnić funkcję *hospitality managera*,
- 🔴 jakimi narzędziami w pracy posługuje się *hospitality manager*,
- 🔴 jak zarządzać pobytem gościa,
- 🔴 jak kreować – poprzez funkcję *hospitality managera* – większe zaangażowanie personelu dla gościnności usługowej (goodwill for *hospitality*),

Przeszkolenie jednego z pracowników do pełnienia roli **Hospitality managera**, odpowiedzialnego za kontrolę jakości oraz jednorodność i standard świadczonych w obiekcie usług, pozwala na zogniskowanie procesu operacyjnego obiektu wokół jego funkcji podstawowej (w zależności od profilu obiektu będą to albo usługi wellness & spa, albo usługi konferencyjne, noclegowe lub gastronomiczne). To z kolei ma bezpośrednie przełożenie na wyższą satysfakcję oraz zadowolenie gości.

Jeżeli chcesz dowiedzieć się:

- 🔴 w jaki sposób osiągnąć przewagę konkurencyjną, nie uczestnicząc w walce cenowej,
- 🔴 jak ograniczyć reklamacje oraz zadbać o satysfakcję Twoich gości,
- 🔴 jak usprawnić proces operacyjny w Twoim obiekcie bez konieczności zatrudniania dodatkowego pracownika,

to szkolenie jest dedykowane właśnie do Ciebie.

DLACZEGO

w szkoleniach powinny uczestniczyć przynajmniej 2-osobowe lub większe zespoły, a nie pojedyncze osoby z Twojego hotelu?

PONIEWAŻ

- 🔴 w ramach warsztatów możecie wypracować w zespole użyteczne narzędzia i standardy indywidualności usługowej gotowe do zastosowania w swoim obiekcie,
- 🔴 szkolenia są sponsorowane w 40% przez biuro Delegata Europejskiej Rady ds. Gastronomii, Winiarstwa i Turystyki dzięki czemu koszt uczestnictwa w warsztacie z wyżywieniem i noclegiem dla jednej osoby to **tylko 699,00 zł + VAT (zamiast 1200,00 zł + VAT)**

Nie przegap okazji i zgłoś swój udział już teraz (ilość miejsc limitowana).



Organizator: Polska Akademia Gościnności * ul. Siemiradzkiego 17/1, 31-137 Kraków * www.hospitalityroyal.com * info@hospitalityroyal.com, tel.: (12) 633 62 20

Szkolenia Polskiej Akademii Gościnności są prowadzone przez praktyków z wieloletnim doświadczeniem w pracy w hotelarstwie indywidualnym w Polsce oraz za granicą.

Dwudniowe szkolenia warsztatowe Polskiej Akademii Gościnności obejmują za każdym razem 12 godzin realizowanych w 10-osobowych grupach w systemie wykładowo-warsztatowym. Szkolenia przewidują **aktywną formułę zajęciową opartą** o ćwiczenia praktyczne, studia przypadków oraz pracę koncepcyjną w zespołach nad konstrukcją praktycznych narzędzi zarządzania pobytami gości na wykorzystania w swoim obiekcie.

W cenę uczestnictwa wliczone są:

- 📌 2 dni szkolenia / 12 godzin warsztatów,
- 📌 1 nocleg w pokoju 2-os. w hotelu Talaria Ladies Spa,
- 📌 szkoleniowy pakiet kulinarny (1 śniadanie, 2 lunchy wellness, 1 kolacja, seminaryjny serwis kawowy),
- 📌 zestaw materiałów seminaryjno-warsztatowych,
- 📌 **certyfiikat kompetencyjny.**

TRENERZY / WYKŁADOWCY



Natasza Sallmann – hotelarz, doradca K&P, wykładowca, specjalista w zakresie programowania usług i marketingu w hotelach pobytowych wg formuły well-inclusive i standardów zarządzania pobytami gości. Autorka pierwszej polskiej książki o trendzie wellness „Megatrend wellness & spa w hotelarstwie i usługach wolnego czasu XXI w.”



Anna Lewiit – dyrektor hotelu, specjalista z zakresu coachingu i zarządzania relacjami. W bieżącym zarządzaniu stosuje zasadę *together everyone achieves more (TEAM)* – razem każdy osiąga więcej.



Zbigniew Kowalski – prezes zarządzający K&P Consulting Wellness & Spa, fundator i założyciel Polskiej Akademii Gościnności; ekonomista, hotelarz, ochmistrz i kulinaryk, konsultant, marketingowiec, wykładowca w krajowej i międzynarodowej branży gościnnej (38 lat w zawodzie), autor nowej definicji i modeli zarządzania gościnnością usługową wg 4 filarów.

PROGRAM SZKOLENIA WARSZTATOWEGO

DZIEŃ PIERWSZY

(poniedziałek)

- 10:00-10:30** Rejestracja uczestników
- 10:30-12:30** **Hospitality manager – rola specjalisty ds. zarządzania gościnnością usługową i relacjami z gośćmi;** znaczenie gościnności usługowej dla prawidłowego i efektywnego funkcjonowania obiektu / **Zbigniew Kowalski**
- 12:30-12:45** Przerwa kawowa
- 12:45-14:15** **Wyróżnij się! Unikalne punkty gościnności usługowej –** model indywidualizacji usług z wykorzystaniem potencjału obiektu, personelu i regionu. **Case study / Natasza Sallmann**
- 14:15-15:15** Lunch
- 15:15-17:45** **Gościnność usługowa w praktyce –** przykłady standardów gościnności usługowej dla każdego etapu świadczenia usługi gościnnej. **Warsztat / Anna Lewiit**
- 19:00-20:00** Kolacja

DZIEŃ DRUGI

(wtorek)

- 07:30-08:30** Śniadanie
- 08:30-12:30** **Gościnność usługowa a wyniki ekonomiczne hotelu –** przykłady standardów serwisowych wpływających na wyższą sprzedaż w obiekcie (metody i narzędzia marketingu wewnętrznego, upselling i cross-selling w hotelu). **Warsztat / Natasza Sallmann**
- 12:30-12:45** Przerwa kawowa
- 12:45-14:45** **Jak dbać o jakość usług?** Nowoczesne metody i narzędzia pomiaru jakości w obiekcie (MOD, zarządzanie couchingowe) / **Anna Lewiit**
- 14:45-15:30** Lunch



TALARIA LADIES SPA
TROJANÓW 158
08-455 TROJANÓW
WWW.TALARIA.PL

Wszelkie pytania oraz zgłoszenia prosimy kierować do:
info@hospitalityroyal.com, tel./fax: +48 (12) 633 62 20, kom.: 601 678 450.