

Formularz zgłoszeniowy

"Profesjonalna obsługa gościa hotelowego - kurs dla przyszłych i obecnych pracowników branży hotelarskiej" jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach RPO WO 2014- 2020, ze środków Budżetu Państwa oraz ze środków Województwa Opolskiego. Zadanie realizowane jest w ramach projektu nr RPOP.09.04.00-16-0001/20 pn. „Wsparcie kształcenia ustawicznego w ramach Europejskiego Budżetu Obywatelskiego”

OSOBY ZGŁOSZONE DO KURSU PN. "PROFESJONALNA OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO - KURS DLA PRZYSZŁYCH I OBECNYCH PRACOWNIKÓW BRANŻY HOTELARSKIEJ" NIE MOGĄ ZAPISAĆ SIĘ I UCZESTNICZYĆ W INNYCH KURSACH W RAMACH TEJ EDYCJI EUROPEJSKIEGO BUDŻETU OBYWATELSKIEGO.

DANE ZGŁASZANEJ OSOBY (jeden formularz dotyczy jednej osoby)

Imię i nazwisko	
Adres Zamieszkania	
E-mail	
Nr telefonu	

POTWIERDZAM UCZESTNICTWO W 4- DNIOWYM KURSIE

(KOMPLETNY PAKIET DLA JEDNEJ OSOBY):

TEMATYKA ZAJĘĆ:

Dzień I (8 godzin)

Szkolenie w zakresie organizacji pracy w recepcji:

1. Gościnność usługowa;
2. Zadania, struktura, organizacja i stanowiska pracy w recepcji;
3. Obowiązki i zadania pracowników recepcji;
4. Wyposażenie techniczne i dokumentacja recepcji;
5. Wygląd zewnętrzny recepcjonisty;
6. Zasady zachowania recepcjonisty;
7. Zasady zachowania w zależności od sytuacji i typów gości;
8. Przygotowanie check-list

Dzień II (8 godzin)

Szkolenie w zakresie obsługi gościa hotelowego. Procedury, standardy, dokumenty, narzędzia:

1. Rezerwacje i sprzedaż telefoniczna
2. Procedura przyjęcia gości do hotelu – check in;
3. Obsługa gości w trakcie pobytu;
4. Procedura wykwaterowania gości z hotelu – check out.
5. Audyt nocny

Dzień III (8 godzin)

Współpraca i kontrola

1. Współpraca z innymi działami hotelu;
2. Odbiór pokoi, kontrole czystości, zgłaszanie usterek
3. Regulacje prawne sprzątaných pokoi

Niezadowolony gość i sytuacje kryzysowe

1. Naruszenia prywatności
2. Zaginięcia rzeczy prywatnych i hotelowych
3. Atak na pracownika służby pięter

Dzień IV – (8 godzin)

1. Identyfikacja gości hotelowych- segmentacja.
2. Guest connect. Obsługa klienta- budowanie relacji.
3. Ustalanie strategii sprzedażowej- target obiektu hotelarskiego.
4. Zarządzanie polityką cenową- revenue management.
5. Konstruowanie profesjonalnej oferty cenowej.
6. Podstawy zarządzania sprzedażą wielokanałową (przykłady). Zarządzanie platformami rezerwacyjnymi.
7. Efektywna i zyskowna sprzedaż konferencji i bankietów

TERMINY KURSÓW (ZAZNACZ TYLKO JEDNĄ WYBRANĄ GRUPĘ, KTÓRA CIĘ INTERESUJE):

- Terminy gr. A*** - 29.03, 30.03, 05.04, 06.04 (kursy odbywają się w godz. 8:30 – 16:30)
Miejsce: Hotel Aspen w Podlesiu, Podlesie 52, 48-340 Głuchotaży

- Terminy gr. B*** - 20.04, 21.04, 27.04, 28.04 (kursy odbywają się w godz. 8:30 – 16:30)
Miejsce: Hotel Mercure w Opolu, ul. Krakowska 57/59, 45-018 Opole

W trakcie każdego dnia szkoleniowego przewidziana jest przerwa kawowa oraz obiad.

Bede korzystał/a z obiadu:

mięsnego

wegetariańskiego

** proszę zaznaczyć grupę, która Państwu pasuje; liczba miejsc w grupie ograniczona; w momencie przepełnienia się grupy zastrzegamy sobie prawo do przeniesienia osób – będziemy wtedy informować.*

Zgłoszenia prosimy wypełnić i odesłać do **dnia 23.02.2022 r. (środa)** na adres e-mail: info@orot.pl. W razie pytań prosimy o kontakt: 77 44 12 521.

Ilość miejsc ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń.

Miejsce i data zgłoszenia

Podpis osoby zgłaszającej się

.....

.....