



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

## INNOWACYJNE SZKOLENIA SERWISOWE DLA HOTELI WELLNESS I SPA

8 praktycznych dwudniowych warsztatów w 8 lokalizacjach w Polsce:  
2 w Sudetach, 2 w Karpatach, 2 w Polsce Wschodniej i 2 nad Bałtykiem,  
które uzyskały dofinansowanie Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2013 roku!

### PIERWSZA CERTYFIKOWANA KOMPETENCJA W ZAKRESIE STOSOWANIA STANDARDÓW PROFESJONALNEJ OBSŁUGI GOŚCIA I PERSONALNEJ OPIEKI GOŚCINNEJ



Ministerstwo  
Sportu i Turystyki

Biznes gościnny jest typowym biznesem face to face, dlatego ważnym, a prawdopodobnie najważniejszym jego elementem staje się prawidłowo wykształcony, szkoleny i permanentnie trenowany personel serwisowy bez względu na rodzaj obiektu – czy to w hotelu wypoczynkowym, rodzinnym, pałacowym, sportowym, uzdrowskim czy też wellness & spa

Polska Akademia Gościnności już po raz drugi została laureatem w konkursie Ministerstwa Sportu i Turystyki na realizację zadań z zakresu turystyki – w roku 2013 otrzymaliśmy dofinansowanie dla projektu organizacji 8 szkoleń warsztatowych dedykowanych personelowi menedżerskiemu i serwisowemu polskich obiektów wellness & spa, hoteli uzdrowskich i historycznych. Szkolenia te są adresowane w szczególności do zarządzających oraz pracowników recepcji hotelowej, działu marketingu i sprzedaży oraz recepcji i działu wellness & spa.

Dwudniowe Szkolenia Serwisowe Polskiej Akademii Gościnności obejmują za każdym razem 20 godzin realizowanych w dwóch 15-osobowych grupach w systemie wykładowo-warsztatowym angażującym uczestników zarówno podczas szkolenia, jak i przed nim:

- każdy uczestnik warsztatu otrzyma materiał ćwiczeniowo-zadaniowy do pracy jeszcze przed szkoleniem,
- szkolenia przewidują aktywną formułę zajęciową opartą o ćwiczenia praktyczne, studia przypadków, scenki rodzajowe oraz pracę koncepcyjną w zespołach nad konstrukcją praktycznych narzędzi zarządzania pobytem gościa do wykorzystania w swoim obiekcie,
- uczestnicy warsztatów w momencie zgłoszenia otrzymują dostęp do bloga edukacyjnego z praktycznymi wskazówkami w zakresie zarządzania pobytem gościa oraz obsługi klienta,
- szkolenia prowadzą eksperci Polskiej Akademii Gościnności – branżysci z praktycznym doświadczeniem oraz świeżą i nowoczesną wiedzą,
- szkolenia odbywają się w wybranych atrakcyjnych hotelach wellness & spa o zróżnicowanych profilach, które same w sobie stanowią benchmarkingową inspirację dla uczestników.

#### TERMINY I MIEJSCA :

17-18.06.2013 ZAKOPANE

GRAND HOTEL STAMARY

01-02.07.2013 ŚWIERADÓW-ZDRÓJ

MALINOWY DWÓR

#### POZOSTAŁE TERMINY \*:

09-10.09.2013 POLSKA WSCHODNIA

23-24.09.2013 POMORZE

07-08.10.2013 SUDETY

14-15.10.2013 POMORZE

28-29.10.2013 POLSKA WSCHODNIA

04-05.11.2013 KARPATY

\* jesteśmy w trakcie wyboru hoteli wellness & spa na jesienne szkolenia

## 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 dofinansowane w 74% (w 49% przez MSiT) i dzięki temu koszt uczestnictwa w warsztacie z wyżywieniem i noclegiem dla jednej osoby to tylko 430 zł brutto (zamiast 1625 zł)

## WIEDZA I KOMPETENCJE

jakie zdobędą uczestnicy  
każdego z warsztatów:

- kreowanie i stosowanie w praktyce standardów profesjonalnej obsługi gościa oraz procedur personalnej opieki gościnnej w ujęciu gościnności zapraszającej, witającej, serwisowej i żegnającej,
- umiejętność konstrukcji oferty wg formuły well-inclusive z uwzględnieniem indywidualności swojego obiektu,
- kreowanie własnego modelu oraz tworzenie praktycznych standardów i użytecznych narzędzi zarządzania pobytem gościa w hotelu o profilu wellness & spa,
- umiejętność doboru i konstruowania modelu CRM w zarządzaniu relacjami z gośćmi w hotelu wellness & spa,
- umiejętność wypracowania unikalnych punktów gościnności usługowej – czyli modelu indywidualizacji usługi w swoim obiekcie z wykorzystaniem potencjału obiektu, personelu i regionu.

#### W cenę uczestnictwa wliczone jest:

- 2 dni szkolenia / 20 godzin warsztatów,
- 1 nocleg w pokoju 2-os. w wyjątkowym hotelu wellness & spa,
- szkoleniowy pakiet kulinarny (1 śniadanie, 2 lunche, 1 kolacja, seminaryjny serwis kawowy),
- zestaw materiałów seminaryjno-warsztatowych,
- międzynarodowy certyfikat kompetencyjny,
- "Asystent Gościnności®".

Nie przegap okazji i zgłoś swój udział już teraz (ilość miejsc limitowana), a potem... nie zapomnij zabrać ze sobą laptopa lub przynajmniej dobrego netbooka.

Wszelkie pytania oraz zgłoszenia prosimy kierować do: [info@hospitalityroyal.com](mailto:info@hospitalityroyal.com),  
tel./fax: +48 (12) 633 62 20, kom.: 601 594 450, 601 678 450.



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

## PROGRAM DWUDNIOWYCH WARSZTATÓW SERWISOWYCH „Stosowanie standardów profesjonalnej obsługi Gościa i personalnej opieki gościnnej”



### DZIEŃ PIERWSZY (poniedziałek)

08:30-09:30 Rejestracja uczestników

09:30-10:00 Powitanie i organizacja

10:00-10:45 Model gościnności usługowej w hotelu wellness & spa – wykład wprowadzający [Zb. Kowalski]

10:45-11:00 Przerwa kawowa

11:00-11:45 Profesjonalna obsługa Gościa i personalna opieka gościnna w hotelu wellness & spa w praktyce [N. Sallmann, Zb. Kowalski]

11:45-13:15 Standardy i procedury obsługi i opieki gościnnej z uwzględnieniem potrzeb klienta – warsztaty merytoryczne z trenerami w grupach

13:15-14:00 Lunch

14:00-14:45 Indywidualność usługowa a marketing mix w hotelu wellness & spa [N. Sallmann]

14:45-15:30 Unikalne Punkty Gościnności Usługowej (UPG) w moim hotelu i mojej ofercie – praktyczne warsztaty z trenerami w grupach

15:30-16:30 Przerwa kawowa

15:30-16:30 Wybrane narzędzia komunikacji marketingowej oraz Standardy serwisowe w ujęciu UPG w hotelu wellness & spa – praktyczny warsztat pod kierunkiem trenerów

16:30-18:00 Coaching w hotelu wellness & spa – jako ważne narzędzie w zaangażowanej komunikacji z gościem i personelem – zajęcia warsztatowe [A. Lewit, N.Sallmann]

18:30-19:15 Kolacja

19:30-21:00/22:00 Zajęcia warsztatowe z wykorzystaniem infrastruktury usługowej obiektu

„Jakość pamięta się o wiele dłużej niż cenę”

motto rodziny Gucci

### DZIEŃ DRUGI (wtorek)

07:30-08:30 Śniadanie

8:30-10:00 Zajęcia warsztatowe w grupach z wykorzystaniem infrastruktury obiektu

10:00-10:45 Wellinclusive Management a stały i usatysfakcjonowany gość w hotelu wellness & spa [N. Sallmann]

10:45- 11:00 Przerwa kawowa

11:00-12:00 Konstrukcja cen wg formuły wellinclusive z uwzględnieniem indywidualności swojego obiektu – konstruktywne warsztaty

12:00-13:30 Standardy zarządzania pobytom gościa w praktyce – m.in. kurier dzienny, kalendarz aktywności – zajęcia warsztatowe

13:30-14:15 Lunch

14:15-15:00 Zarządzanie relacjami z gośćmi w hotelu wellness & spa – od newslettera do ankiety – zajęcia warsztatowe

15:00-16:30 Konstrukcja modelu gościnności usługowej w hotelu wellness & spa – warsztat finalny

16:30-17:00 Podsumowanie i rozdanie certyfikatów przy kawie

### PONADTO

każde szkolenie o takiej samej tematyce, zorganizowane wg podobnego ramowego programu może dostarczyć kątkiem nowych pomysłów i inspiracji

### PONIEWAŻ

- każdy wybrany hotel to hotel wellness z inną indywidualnością, innym zakresem usług oraz modelem gościnności usługowej,
- na każdym szkoleniu zafunkcjonują nowe zespoły uczestników (ze swoimi hotelami) i powstaną z pewnością inne inspiracyjne konstrukcje standardów i narzędzi obsługi Gościa oraz opieki gościnnej.

### TRENERZY / WYKŁADOWCY



**Natasha Sallmann** – hotelarz, doradca K&P, wykładowca, specjalista w zakresie programowania usług i marketingu w hotelach pobytowych wg formuły wellinclusive i standardów zarządzania pobytom gościa. Autorka pierwszej polskiej książki o trendzie wellness „Megatrend wellness w hotelarstwie i usługach wolnego czasu XXI w”



**Anna Lewit** – dyrektor hotelu, specjalista z zakresu coachingu i zarządzania relacjami. W bieżącym zarządzaniu stosuje zasadę together everyone achieves more (TEAM), co znaczy – 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 wg 4 filarów.

### TRENERZY WARSZTATOWI

Damian Andruszkiewicz (PRAKSIS)  
Anna Skrzypczak (PAG)

**PIERWSZE SZKOLENIE  
W KARPATACH!  
17-18.06.2013**

**ZAKOPANE**

GRAND HOTEL  
*Stamary*  
Wellness & Spa

**DRUGIE SZKOLENIE  
W SUDETACH!  
01-02.07.2013**

**ŚWIERADÓW ZDRÓJ**

MALINOWY DAWÓR  
HOTEL MEDICAL SPA