

**REST**  
**CONSULTING**

# OFERTA SZKOLENIOWO - DORADCZA



**[WWW.RESTCONSULTING.PL](http://WWW.RESTCONSULTING.PL)**



# REST CONSULTING

Firma Rest Consulting działa nieprzerwanie na rynku HoReCa od 2010 roku i służy doradztwem strategicznym w następujących obszarach:

- Restrukturyzacja oraz Pre-opening hotelu
- Organizacja szkoleń dla pracowników w sektorze HoReCa
- Tworzenie strategii rozwoju firmy (Biznes Plan) oraz projekcje finansowe
- Analizy rynkowe oraz badanie konkurencji
- Outsourcing hotelowego działu sprzedaży (zewnątrzny dział sprzedaży)
- Outsourcing usług Revenue management & e-commerce



Jesteśmy nowoczesną firmą doradczo-szkoleniową wspierającą w rozwoju hotele, które chcą budować pozytywne doświadczenia swoich klientów, zapewniając im najwyższy standard usług. Oferujemy szeroką gamę wysokiej jakości szkoleń, warsztatów i innych usług edukacyjnych w formule zamkniętej dla managerów i specjalistów różnych branż. Nasze usługi dedykujemy dla wszystkich podmiotów z branży hotelarsko – gastronomicznej, bez względu na wielkość obiektu, doświadczenie personelu czy etap działalności

Firma Rest Consulting charakteryzuje się elastycznością i innowacyjnością w działaniu – jesteśmy otwarci na współpracę i indywidualne potrzeby naszych klientów. Każdy z uczestników naszych zajęć otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych oraz zaświadczenie lub certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia. Organizujemy szkolenia zarówno na terenie firmy klienta, jak również w innym wskazanym przez niego miejscu.

**Firma Rest Consulting została wpisana do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS) pod numerem 2.24/00109/2021.**



Rejestr Instytucji  
Szkoleniowych (RIS)

**Firma Rest Consulting w 2022 roku została akredytowanym doradcą w programie SPEKTRUM – Pomorski System Usług Doradczych.**



AKREDYTOWANY  
DORADCA

**Rest Consulting od 2023 posiada certyfikat ISO 9001:2015**



**# DORADZTWO BIZNESOWE**



---

**WWW.RESTCONSULTING.PL**



# DORADZTWO BIZNESOWE DLA FIRM SEKTOR (HORECA)

Skorzystaj z **usługi doradztwa** strategicznego i wprowadź swoją **firmę** na wyższe obroty. Wskazujemy najlepsze rozwiązania, które pomogą w osiągnięciu sukcesu. Nasze usługi doradcze mogą przyjmować różną postać, a ich zakres jest praktycznie nieograniczony. Obejmują wszelkie aspekty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. **Przedsiębiorcy z sektora MŚP (HoReCa)** najczęściej korzystają z usług dotyczących:

- **doradztwa operacyjnego np.**
  - opracowywanie strategii marketingowej
  - zarządzanie procesami obiektu
  - audyt organizacyjny obiektu
  - wdrażanie nowych systemów
  - przygotowanie oraz wdrożenie planu naprawczego dla obiektu
- **doradztwa strategicznego np.**
  - analiza "wejścia na rynek" nowego podmiotu
  - analizy i modele finansowe
  - studium wykonalności projektu inwestycyjnego
  - ocena opłacalności inwestycji
  - doradztwo w zakresie mapowania i optymalizacji procesów
  - doradztwo w zakresie optymalizacji sprzedaży online



Oferujemy **pełen wachlarz usług w zakresie pomocy w pisaniu wniosków o dotacje**. Doskonale rozumiemy przedsiębiorców, którzy nie pasjonują się tzw. „papierologią”. Ich rolą jest dbanie o rozwój biznesu, a naszą dobrą zaprezentowanie ich biznesu we wniosku, aby zmaksymalizować szansę na przyznanie dofinansowania.

"W 2023 pozyskaliśmy i zrealizowaliśmy dla naszych klientów

**28**

specjalistycznych usług doradczych jako Instytucja Otoczenia Biznesu w programie SPECTRUM".

Łukasz Szottys  
CEO Rest Consulting



**SKUTECZNOŚCI**  
w pozyskiwaniu dotacji dla firm

\*SPEKTRUM to nazwa pomorskiego systemu świadczenia specjalistycznych usług doradczych dla MŚP. System SPEKTRUM jest finansowany z funduszy unijnych wdrażanych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego.



**WWW.RESTCONSULTING.PL**

# DORADZTWO BIZNESOWE DLA FIRM SEKTOR (HORECA)

Dla inwestorów hotelowych wykonujemy studia wykonalności oraz analizy i modele finansowe pozwalające ocenić efektywność ekonomiczną inwestycji oraz na potrzeby finansowania zewnętrznego.

Etap, w którym analiza danych i faktów z przeszłości, teraźniejszości i ekstrapolacji na przyszłość dotyczących rynku hotelowego, turystycznego, ekonomii, rynku pracy, łączy się z analizą konkurencji, której silne strony i braki są podstawą do wstępnych wniosków dotyczących koncepcji, jak i ostatecznych dotyczących analiz finansowych. To zbiór wieloletnich doświadczeń, wiedzy, wykształcenia i intuicji całego zespołu.

**Analizy finansowe są naszą silną stroną.** Wspierają inwestorów w rozmowach z podmiotami zewnętrznymi w obszarze finansowania inwestycji.

## **NAZWA 1 usługi:**

**Doradztwo w zakresie opracowania aktualizacji biznes planu dla projektu budowy lub restrukturyzacji hotelu.**

### **Doradztwo w zakresie :**

Analiza otoczenia społeczno-gospodarczego projektu wraz z uwzględnieniem dokumentów strategicznych:

- Analiza rynku
- Charakterystyka branży
- Oferowany produkt lub usługa
- Analiza popytu
- Analiza konkurencji
- Analiza strategiczna SWOT
- Plan sprzedaży i marketingu na pierwszy rok funkcjonowania**
- Ocena efektywności
- Analiza wrażliwości

Produktem realizacji ww. usługi będzie **raport** oraz **stacjonarne wizyty u Inwestora wraz z konsultacjami OnLine**. Raport będzie zawierał opracowania zawierające wyniki analiz oraz rekomendacje odnoszące się do wyszczególnionych powyżej zadań.

Koszt usługi – **(ustalany indywidualnie)**.

Czas realizacji – do 30 dni roboczych od dnia podpisania umowy. W celu realizacji usługi przygotowana jest dwustronna umowa określająca szczegółowe warunki.



# DORADZTWO BIZNESOWE DLA FIRM SEKTOR (HORECA)

## NAZWA 2 usługi:

**Studium wykonalności inwestycji – Instytucjonalna i prawna wykonalność inwestycji oraz trwałość projektu.**

### Opracowanie będzie zawierało:

1. Analiza SWOT oraz wyznaczenie celi strategicznych wejścia na rynek
2. Charakterystyka inwestycji
3. Optymalne parametry kompleksu
4. Analiza rynku
5. Analiza finansowa w tym budżet kosztowy, przychodowy oraz estymacja 5 letnia
6. Czas i ryzyko a efektywność projektu inwestycyjnego
7. Ocena efektywności ekonomiczno-finansowej projektów
8. Wyliczenie i interpretacja wskaźników finansowej efektywności projektu
9. Analiza trwałości finansowej projektu

Produktem realizacji ww. usługi będzie **raport** oraz **stacjonarne wizyty u Inwestora wraz z konsultacjami OnLine**. Raport będzie zawierał opracowania zawierające wyniki analiz oraz rekomendacje odnoszące się do wyszczególnionych powyżej zadań.

Koszt usługi – **(ustalany indywidualnie)**.

Czas realizacji – do 30 dni roboczych od dnia podpisania umowy. W celu realizacji usługi przygotowywana jest dwustronna umowa określająca szczegółowe warunki.

**W celu poznania szerszych informacji odnośnie szkoleń zapraszam do kontaktu.**

z poważaniem

**Łukasz Szottys**

+48 696 020 324

biuro@restconsulting.pl

**REST CONSULTING**

ul. Główna 23, Pruchna

ul. Wika - Czarnowskiego 2a, Gdańsk

e- mail: biuro@restconsulting.pl

NIP : 548-255-22-19

www.restconsulting.pl



# **# REVENUE MANAGEMENT & ZEWNETRZNY DZIAŁ SPRZEDAŻY**



---

**WWW.RESTCONSULTING.PL**



# REVENUE MANAGEMENT & ZEWNĘTRZNY DZIAŁ SPRZEDAŻY

Szanowni Państwo,

Rest Consulting działa w branży HoReCa świadcząc spersonalizowane usługi zarządcze, szkoleniowe, planistyczne jak również audyty.

W poniższej ofercie chciałbym przedstawić pakiet usług zawierający:

- **zewnętrzny revenue manager**
- **zewnętrzny dział sprzedaży (wsparcie działu sprzedaży)**

## Zewnętrzny revenue manager (outsourcing)

Na rynku brakuje kompetentnych specjalistów od revenue managementu, zaś ci którzy potrafią wykazać się odpowiednimi umiejętnościami pracują zazwyczaj dla obiektów sieciowych. Kluczową jest zatem kwestia – jak prowadzić czasochłonny i kosztowny revenue management bez specjalisty, kiedy konkurencja ma do dyspozycji personel, wiedzę i technologię ?

Dedykowany dla twojego obiektu specjalista codziennie analizuje ofertę obiektu i przyrost rezerwacji w okresie 365 dni, monitoruje konkurencję, dokonuje optymalizacji cen, oferty i restrykcji sprzedaży oraz dostarcza raportowanie. Korzystając z profesjonalnego oprogramowania monitorujemy ceny rynkowe zapewniając optymalną i konkurencyjną ofertę stawek.

## Zewnętrzny dział sprzedaży (outsourcing)

jest odpowiedzią na potrzeby niezależnych hoteli w czasach ekspansji hoteli sieciowych. Dedykowany zespół specjalistów z doświadczeniem w pracy w hotelach sieciowych i niezależnych będzie prowadzić codzienne działania z zakresu zwiększenia obłożenia Państwa obiektu, zwiększając RevPar i obniżając koszty prowadzenia działalności poprzez optymalizację kosztów prowizji agencyjnych (OTA), kalkulacje grup (analiza displacement) wraz z usługami dodatkowymi.





# REVENUE MANAGEMENT & ZEWNĘTRZNY DZIAŁ SPRZEDAŻY

## Główne korzyści dla Państwa hotelu:

- **Wzrost przychodów nawet o 50 %.**

Klienci którzy nam zaufali zanotowali do 50 % wzrostu przychodów ze sprzedaży ( YtY)

- **Redukcja kosztów osobowych o 40 %.**

Koszt outsourcingu jest nawet do 40 % niższy niż zatrudnienie specjalisty ds. sprzedaży.

- **Pełna kontrola nad wynikami hotelu.**

Dostarczamy cyklicznie raporty i prognozy, dzięki którym dyrektorzy i właściciele na bieżąco kontrolują hotelowe wskaźniki KPI

- **Stale lub czasowe wsparcie twojego działu sprzedaży i rezerwacji**

Planujemy sprzedaż, zarządzamy cenami, promujemy pakiety oraz wydarzenia, przygotowujemy kalkulacje dla grup, szkolimy zespoły pracowników, zamieszczamy "posty" ... przejmujemy kompleksowe prowadzenie departamentu sprzedaży w twoim hotelu.

- **Prostszy biznes.**

Rekrutacja, urlopy, zwolnienia lekarskie to przeszłość.

**Kompleksowe zarządzanie hotelem lub restauracją. Oferujemy praktyczne rozwiązania, które odpowiednio wykorzystane, dają gwarancję zwiększonych przychodów dla Twojego hotelu lub restauracji. Czy nie tego potrzebujesz?**



# REVENUE MANAGEMENT & ZEWNĘTRZNY DZIAŁ SPRZEDAŻY

## WYBRANE OBSZARY WSPARCIA

### PAKIET STANDARD

Usługa – zewnętrzny revenue manager tj. stałe zarządzanie ceną obiektu w portalach OTAs oraz optymalizujemy oferty hotelu we wszystkich kanałach sprzedażowych

wykorzystywanie trendów rynkowych w celu maksymalizacji przychodów hotelu

Opracowanie oraz prowadzenie strategii marketingowo – sprzedażowych obiektu.

Pozyskiwanie grup typu „MICE” oraz podpisywanie umów korporacyjnych w imieniu klienta ( baza Rest Consulting )

Nie limitowane wsparcie dyrekcji obiektu przez grono specjalistów z firmy Rest Consulting

Co miesięczne raporty z działań plus plany TO – DO na kolejne okresy do akceptacji.

badanie, monitoring rynku oraz działań konkurencji

**zapytaj o wycenę**

### PAKIET STANDARD +

Usługa – zewnętrzny revenue manager tj. stałe zarządzanie ceną obiektu w portalach OTAs oraz optymalizujemy oferty hotelu we wszystkich kanałach sprzedażowych

wykorzystywanie trendów rynkowych w celu maksymalizacji przychodów hotelu

Opracowanie oraz prowadzenie strategii marketingowo – sprzedażowych obiektu.

Pozyskiwanie grup typu „MICE” oraz podpisywanie umów korporacyjnych w imieniu klienta ( baza Rest Consulting )

Nie limitowane wsparcie dyrekcji obiektu przez grono specjalistów z firmy Rest Consulting

Co miesięczne raporty z działań plus plany TO – DO na kolejne okresy do akceptacji.

badanie, monitoring rynku oraz działań konkurencji

1 wizyta stacjonarna w hotelu / miesiąc

**zapytaj o wycenę**

### PAKIET KOMFORT

Usługa – zewnętrzny revenue manager tj. stałe zarządzanie ceną obiektu w portalach OTAs oraz optymalizujemy oferty hotelu we wszystkich kanałach sprzedażowych

wykorzystywanie trendów rynkowych w celu maksymalizacji przychodów hotelu

Opracowanie oraz prowadzenie strategii marketingowo – sprzedażowych obiektu.

Pozyskiwanie grup typu „MICE” oraz podpisywanie umów korporacyjnych w imieniu klienta ( baza Rest Consulting )

Nie limitowane wsparcie dyrekcji obiektu przez grono specjalistów z firmy Rest Consulting

Co miesięczne raporty z działań plus plany TO – DO na kolejne okresy do akceptacji.

badanie, monitoring rynku oraz działań konkurencji

2 wizyty stacjonarne w hotelu / miesiąc

**zapytaj o wycenę**



# **# SZKOLENIE STACJONARNE DLA HOTELI**



---

**WWW.RESTCONSULTING.PL**



# SZKOLENIA STACJONARNE

W ramach współpracy firma Rest Consulting oferuje pełen wachlarz usług w zakresie pomocy w **pisaniu wniosków o dotacje**. Doskonale rozumiemy przedsiębiorców, którzy nie pasjonują się tzw. „papierologią”. Ich rolą jest dbanie o rozwój biznesu, a naszą dobre zaprezentowanie ich biznesu we wniosku, aby zmaksymalizować szansę na przyznanie dofinansowania.

Specjalizujemy się w pisaniu wniosków do **urzędów pracy (PUP)** na terenie całej Polski. Jeśli potrzebujesz pomocy to chętnie Ci pomożemy na każdym etapie.

- **pisanie kompletnych wniosków**
- **sprawdzanie wniosków**
- **doradztwo**

Rest Consulting uzyskało wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych pod numerem 2.24/00109/2021.



**DO 100 %  
DOFINANSOWANIA  
NA SZKOLENIA  
Z KFS**

## **PRZYKŁADOWE SZKOLENIA**

- **MANAGER HOTELU**
- **LIDER W BRANŻY HORECA**
- **EVENT MANAGER**
- **REVENUE MANAGER**
- **KOMUNIKACJA W ZESPOLE**
- **EFEKTYWNY RECEPCJONISTA**
- **PRACOWNIK SŁUŻBY PIĘTER**
- **SPECJALISTA DS. SPRZEDAŻY**
- **KELNER**
- **SOMMELIER**
- **BARISTA**
- **KUCHARZ**

**[www.RestConsulting.pl](http://www.RestConsulting.pl)    [biuro@restconsulting.pl](mailto:biuro@restconsulting.pl)**



# SZKOLENIA STACJONARNE

Specjalizujemy się w szkoleniach zamkniętych dla hoteli i restauracji z naciskiem na sprzedaż usług hotelowych, pracę zespołową z wykorzystaniem metody geodesignu i design thinking oraz motywację zespołu do działania. Naszymi "bestsellerami" są:

**PERFEKCYJNA  
SŁUŻBA PIĘTER**

**DZIAŁ  
HSK W HOTELE**

**SZKOLENIE  
STACJONARNE  
2 DNI**



**PODSTAWY  
AI  
W BIZNESIE**

**SZKOLENIE  
STACJONARNE  
1 DZIEŃ**



**AKTYWNA  
SPRZEDAŻ  
W HOTELE**

**DZIAŁ  
SPRZEDAŻY**

**SZKOLENIE  
STACJONARNE  
2 DNI**



**SKUTECZNY  
LIDER W  
HOTELE**

**SZKOLENIE  
STACJONARNE  
2 DNI**



Qubus Hotel

SHERATON  
Poznan Hotel

condo.pl

NATURA tour

SADOVA  
HOTEL  
★★★★

Beethoven  
HOTEL  
★★★★

HOTELE PLUS

Radisson  
SOHO

HOTEL MALBORK  
★★★★ DeSiva

park inn  
by Radisson

Uzdrowisko Ustron

HOTELE DIAMENT  
YOUR COMFORT IS OUR BUSINESS

GWAREK  
CENTRUM AKTYWNEGO WYPOCZYNKU

HOTEL META  
resort · vine · spa

HOTEL RESTAURACJA  
KOTARZ  
★★★  
SPA & WELLNESS

ODYSSEY  
ClubHotel Wellness & SPA  
★★★★★

HOTEL  
KLIMCZOK  
★★★★

Hotel \*\*\*  
WILGA  
Miejsce z sercem

Craft Beer  
CENTRAL HOTEL  
GDAŃSK

Mercure  
HOTELS

ARŁAMÓW  
HOTEL  
★★★★

OLYMPIC  
HOTEL SPA & WELLNESS

Fajkier  
Hotel

# **SZKOLENIE #1**

## **AKTYWNA I PROFESJONALNA OBSŁUGA ORAZ SPRZEDAŻ W HOTELU Z ELEMENTAMI PRACY ZESPOŁOWEJ NA RECEPCJI.**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szoltys**

Grupa docelowa: **Departament Front Office / Kierownicy departamentów**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **PROGRAM ( MODUŁY ) :**

#### **I. OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO – EFEKT PIERWSZEGO WRAŻENIA**

- Badanie i przewidywanie potrzeb Gościa
- Skuteczne praktyki w kontakcie e-mailowym

#### **II. TELEFONICZNA A BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA GOŚCIA**

- Skuteczny plan na rozmowę telefoniczną
- Q&A przy rozmowie telefonicznej
- Scenki, ćwiczenia, przykłady

#### **III. UMIEJĘTNOŚCI SPRZEDAŻOWE W OPARCIU O UP-SELLING I CROSS-SELLING – TECHNIKI SPRZEDAŻY USŁUG W HOTELARSTWIE**

- „Wąskie gardła” sprzedaży w hotelu ... w czym problem ?
- Dlaczego Goście nie zawsze dokonują rezerwacji ?
- Czy recepcja sprzedaje, czy tylko informuje o ofercie ?
- „USP” obiektu
- System rabatów / bonusów
- Czek lista przy rozmowie / meldowaniu
- Procedura rezerwacji
- Procedura interwencji na skargi gości
- Tematy do rozmowy oraz wychodzenie naprzeciw
- Proces komunikacji interpersonalnej
- Zasady i modele sprzedaży w formule cross – sellingu i up – sellingu
  - Dlaczego Gość chce rabat ?
  - Jak obronić cenę Twojej oferty
  - Od czego zacząć Up selling / Cross selling
  - Zadowolić niezadowolonego czyli Klient nie zawsze ma racji

# **SZKOLENIE #1**

## **AKTYWNA I PROFESJONALNA OBSŁUGA ORAZ SPRZEDAŻ W HOTELU Z ELEMENTAMI PRACY ZESPOŁOWEJ NA RECEPCJI**

### **IV. TEAM WORK**

- rola Project Manager
- zasady komunikacji wewnętrznej
- zasady komunikacji zewnętrznej
- style komunikacji WEWNĄTRZ zespołu
- budowanie relacji
- rola empowermentu w optymalnym zaangażowaniu

### **V. PR i MARKETING W HOTELARSTWIE – CZYLI JAK SIĘ REKLAMOWAĆ I BUDOWAĆ SWÓJ POZYTYWNY WIZERUNEK WŚRÓD POTENCJALNYCH KLIENTÓW?**

Jak pozyskać nowych Gości , oraz jak dbać o to, aby stali Goście zostali ambasadorami Waszej marki?

- Sposoby na pozyskanie Gościa w oparciu o znajomość ofert konkurencji
- Jak wywołać zachwyt u Gościa niewielkim nakładem kosztów?
- Sposoby pozyskania informacji zwrotnej od Gościa
- Wrażenia z pobytu – czyli jak wpłynąć na opinię Gościa w internecie?
- Przykłady rozwiązań reklamowych i marketingowych , stosowanych z powodzeniem w innych hotelach – jako inspiracja dla Was

### **VI. POWER TEAM**

- motywowanie współpracowników i kreowanie zaangażowania
- zarządzanie projektem
- efektywność zespołu a realizacja celu
- optymalizacja procesów organizacyjnych
- zarządzanie sytuacjami konfliktowymi
- zarządzanie emocjami (własnymi, zespołu, relacji)
- kreatywność w realizacji eventów
- optymalizacja wyników
- rola lidera/przywódcy

# SZKOLENIE #1

## AKTYWNA I PROFESJONALNA OBSŁUGA ORAZ SPRZEDAŻ W HOTELU Z ELEMENTAMI PRACY ZESPOŁOWEJ NA RECEPCJI.

### VII. TRUDNY KLIENT- CZY TRUDNA SYTUACJA?

- Oczekiwania Gości w hotelarstwie
- Scenki, ćwiczenia w parach, trener w roli wymagającego Gościa

### VIII. INDYWIDUALNE KONSULTACJE Z KIEROWNIKAMI DZIAŁÓW

### PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA

#### KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ E-book dla działu „**Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoltys**”  
<https://www.restconsulting.pl/produkt/e-book-sprzedaz-w-hotelu-by-lukasz-szoltys/>
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

#### **Koszt Szkolenia II dni (8 modułów)**

- **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

#### **Koszt Szkolenia I dzień (5 modułów)**

- **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

**WWW.RESTCONSULTING.PL**



# **SZKOLENIE #2**

## **SPRZEDAŻ "M.I.C.E." ORAZ ZARZĄDZANIE PRZYCHODAMI.**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szotys**

Grupa docelowa: **Departament rezerwacji grupowej, Revenue / Kierownicy działów**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **KLUCZOWE WARTOŚCI KURSU :**

- ✓ Zidentyfikuj i zrozum kluczowe problemy rozwiązywane przez analitykę zarządzania przychodami
- ✓ Rozwiążuj problemy związane z zarządzaniem przychodami za pomocą różnych modeli prognozowania przychodów
- ✓ Zrozum ekonomiczne i matematyczne koncepcje zarządzania przychodami w różnych kontekstach biznesowych
- ✓ Podejmuj decyzje biznesowe i opracowuj optymalną strategię cenową na podstawie danych szacunkowych
- ✓ Określ optymalne strategie cenowe, aby zmaksymalizować przychody hotelu w departamencie MICE
- ✓ Generuj przychody z produktów, stosując strategie sprzedaży, takie jak rabaty i sprzedaż wiązana

### **PROGRAM ( MODUŁY ) :**

1. Kanały sprzedaży dla branży MICE – skuteczne techniki sprzedażowe.  
Case study
2. Jak skutecznie pozyskiwać nowe "leady" sprzedażowe – studium przypadku
3. Jak skutecznie podpisywać porozumienia o współpracy "Corpo"
4. Plan TO-DO sprzedaży dla departamentu MICE  
– lista 50 elementów podnoszące skuteczność sprzedaży
5. Narzędzia i techniki radzenia sobie z konkurencją
6. Potrzeby klienta – jak je dostrzec i jak przygotować propozycję realizacji.
7. Strategie zarządzania przychodami w hotelach (na przykładach hoteli sieciowych )
8. Skuteczny Revenue management – "How We Do"
9. Prognozowanie i kontrola dostępności oraz systemy do raportowania i analityki
10. Strategia cenowa vs kanały dystrybucji

## **SZKOLENIE #2**

### **SPRZEDAŻ "M.I.C.E." ORAZ ZARZĄDZANIE PRZYCHODAMI.**

#### 11. UMIEJĘTNOŚCI SPRZEDAŻOWE W OPARCIU O UP-SELLING I CROSS-SELLING – TECHNIKI SPRZEDAŻY USŁUG W HOTELARSTWIE

- „Wąskie gardła” sprzedaży w hotelu ... w czym problem ?
  - Dlaczego FIRMY nie zawsze dokonują rezerwacji ?
  - „USP” obiektu
  - System rabatów / bonusów
  - Procedura interwencji na skargi gości
  - Tematy do rozmowy oraz wychodzenie naprzeciw
  - Zasady i modele sprzedaży w formule cross – sellingu i up – sellingu
- Dlaczego Gość chce rabat ?
- Jak obronić cenę Twojej oferty

#### **PONADTO :**

- ✓ Dowiesz się jak efektywnie zorganizować proces sprzedaży w hotelu.
- ✓ Dowiesz się jak budować i utrzymywać długofalowe relacje z klientami.
- ✓ Dowiesz się jak błyskawicznie zbudować więź z nowym klientem.
- ✓ Nauczysz się odpowiadać na obiekcje i zamykać sprzedaż .
- ✓ Proces aktywnej sprzedaży stanie się łatwiejszy i przyjemniejszy.
- ✓ Rodzaje pytań podczas badania potrzeb i dosprzedaży usług hotelowych
- ✓ Zasady prezentacji oferty

#### **PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA**

#### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ E-book dla działu „**Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoltys**”  
<https://www.restconsulting.pl/produkt/e-book-sprzedaz-w-hotelu-by-lukasz-szoltys/>
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

#### **Koszt Szkolenia II dni (11 modułów)**

– **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

#### **Koszt Szkolenia I dzień (7 modułów)**

– **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

# **SZKOLENIE #3**

## **SKUTECZNY LIDER W HOTELU**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szotys**

Grupa docelowa: **Kierownicy działów**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

Zarządzanie to sztuka, której można się nauczyć i którą można i trzeba doskonalić. Wielu liderów ma naturalne predyspozycje i czują się w zarządzaniu jak ryby w wodzie. Jednak i tacy potrzebują edukacji oraz wsparcia całego procesu.

### **PROGRAM ( MODUŁY ) :**

#### **I UMIEJĘTNOŚCI SPRZEDAŻOWE W OPARCIU O UP-SELLING I CROSS-SELLING – TECHNIKI SPRZEDAŻY USŁUG W HOTELARSTWIE**

- „Wąskie gardła” sprzedaży w hotelu ... w czym problem ?
- Dlaczego Goście nie zawsze dokonują rezerwacji ?
- Czy recepcja sprzedaje, czy tylko informuje o ofercie ?
- Jedno zdanie, które zwiększy rezerwacje telefoniczne w Twoim hotelu
- „USP” obiektu
- System rabatów / bonusów
- Czek lista przy rozmowie / meldowaniu
- Procedura rezerwacji
- Procedura interwencji na skargi gości
- Proces komunikacji interpersonalnej
- Zasady i modele sprzedaży w formule cross – sellingu i up – sellingu

#### **II. TEAM WORK**

- rola LIDERA w obiekcie
- zasady komunikacji wewnętrznej
- zasady komunikacji zewnętrznej
- budowanie relacji

# **SZKOLENIE #2**

## **SKUTECZNY LIDER W HOTELU**

### **III. PR i MARKETING JAK BUDOWAĆ POZYTYWNY WIZERUNEK WŚRÓD POTENCJALNYCH KLIENTÓW?**

Jak pozyskać nowych Gości, oraz jak dbać o to, aby stali Goście zostali ambasadorami Waszej marki?

- Sposoby na pozyskanie Gościa w oparciu o znajomość ofert konkurencji
- Jak wywołać zachwyty u Gościa niewielkim nakładem kosztów?
- Sposoby pozyskania informacji zwrotnej od Gościa
- Wrażenia z pobytu – czyli jak wpłynąć na opinię Gościa w internecie?
- Przykłady rozwiązań reklamowych i marketingowych, stosowanych z powodzeniem w innych hotelach – jako inspiracja dla Was

### **IV. STRATEGIE CENOWE**

Jak skutecznie pozyskiwać nowe "leady" sprzedażowe – studium przypadku

Narzędzia i techniki radzenia sobie z konkurencją

Strategie zarządzania przychodami w hotelach (na przykładach hoteli sieciowych)

Skuteczny Revenue management – "How We Do"

Strategia cenowa vs kanały dystrybucji

### **V. POWER TEAM**

motywowanie współpracowników i kreowanie zaangażowania

zarządzanie projektem

efektywność zespołu a realizacja celu

optymalizacja procesów organizacyjnych

zarządzanie sytuacjami konfliktowymi

zarządzanie emocjami (własnymi, zespołu, relacji)

### **VI. TRUDNY KLIENT- CZY TRUDNA SYTUACJA?**

Oczekiwania Gości w hotelarstwie

Geneza sytuacji trudnych – dlaczego takie sytuacje mają miejsce ?

Postawy Gości hotelowych /Jakie sztuczki stosuje Gość ?

Obiekcje, zastrzeżenia oraz krytyka ze strony Gości- jak sobie poradzić?

### **VII. INDYWIDUALNE KONSULTACJE Z KIEROWNIKAMI DZIAŁÓW**

### **VIII. Q&A – pytania i odpowiedzi – Design thinking**



**BUY NOW**



# **SZKOLENIE #3**

## **SKUTECZNY LIDER W HOTELU**

PONADTO :

- ✓ Dowiesz się jak efektywnie zorganizować komunikację w hotelu
- ✓ Dowiesz się jak budować i utrzymywać długofalowe relacje z klientami.
- ✓ Dowiesz się jak błyskawicznie zbudować więź z pracownikami
- ✓ Nauczysz się odpowiadać na obiekcje i zamykać sprzedaż .
- ✓ Proces aktywnej sprzedaży stanie się łatwiejszy i przyjemniejszy.
- ✓ Co będzie kluczowe podczas obsługi poszczególnych typów osobowości
- ✓ Rodzaje pytań podczas badania potrzeb i dosprzedaży usług hotelowych
- ✓ Narzędzia wspierające aktywne słuchanie
- ✓ Model przeprowadzenia badania potrzeb w oparciu o typy osobowości
- ✓ Jak wdrażać systemy motywacyjne oraz standardy pracy dla poszczególnych departamentów
- ✓ Zasady współpracy zespołu
- ✓ Model przeprowadzenia prezentacji oferty w oparciu o typy osobowości

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ E-book dla działu „**Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoltys**”  
<https://www.restconsulting.pl/produkt/e-book-sprzedaz-w-hotelu-by-lukasz-szoltys/>
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

### **Koszt Szkolenia II dni**

– **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

### **Koszt Szkolenia I dzień**

– **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

**WWW.RESTCONSULTING.PL**

# **SZKOLENIE #4**

## **PROFESJONALNY RECEPCJONISTA – AMBASADOR I WIZYTÓWKA HOTELU.**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szoltys**

Grupa docelowa: **Departament Front Office**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **PROGRAM ( MODUŁY ) :**

#### **1. Rola recepcji w skutecznym funkcjonowaniu firmy**

- reprezentacyjna, czyli jak wygląd pracownika recepcji i jego zachowanie wpływa na postrzeganie firmy przez osoby z zewnątrz /Klientów i Kontrahentów/
- informacyjna – jak sposób mówienia, przyjmowania i przekazywania informacji wpływa na funkcjonowanie firmy
- wspierająca
- administracyjna

#### **2. Profesjonalna sylwetka pracownika recepcji:**

- główne zadania, umiejętności i zakres odpowiedzialności
- zasady budowania profesjonalnego wizerunku recepcji
- wygląd w recepcji – dress code

#### **3. Profesjonalne zachowania pracowników recepcji i współpraca w zespole recepcyjnym:**

- niedozwolone zachowania werbalne i niewerbalne pracownika recepcji
- dyskrecja – o czym mówić, a o czym nie pracownikom i osobom z zewnątrz
- komunikacja formalna i komunikacja nieformalna w firmie – kiedy stosować jedną a kiedy drugą
- podstawowe zasady współpracy w zespole recepcyjnym

#### **4. Wizyta gości:**

- czego oczekuje gość od pracownika recepcji
- zachowanie pracownika recepcji podczas wizyty gości
- typologia trudnych sytuacji podczas wizyty gości w firmie i jak sobie z nimi radzić
- opanowanie własnych emocji w trudnych sytuacjach
- standardy profesjonalnej obsługi gości
- podstawowe zasady savoir-vivre e biznesie
- pożegnanie gościa/gości

## **SZKOLENIE #4**

# **PROFESJONALNY RECEPCJONISTA – AMBASADOR I WIZYTÓWKA HOTELU.**

### **5. Reprezentowanie firmy w kontaktach telefonicznych:**

- budowanie pozytywnego wizerunku firmy przez telefon
- sposób udzielania informacji w rozmowie telefonicznej
- polityka prywatności przez telefon
- przydatne formularze i narzędzia
- typologia trudnych sytuacji podczas rozmów telefonicznych i jak sobie z nimi radzić

### **6. POWER TEAM**

- motywowanie współpracowników i kreowanie zaangażowania
- zarządzanie projektem
- efektywność zespołu a realizacja celu
- optymalizacja procesów organizacyjnych
- zarządzanie sytuacjami konfliktowymi
- zarządzanie emocjami (własnymi, zespołu, relacji)
- kreatywność w realizacji eventów
- optymalizacja wyników
- rola lidera/przywódcy

## **PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA**

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ E-book dla działu „**Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoltys**”  
<https://www.restconsulting.pl/produkt/e-book-sprzedaz-w-hotelu-by-lukasz-szoltys/>
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

### **Koszt Szkolenia II dni (6 modułów)**

– zapytaj o wycenę (grupa pracowników do 15 osób)

### **Koszt Szkolenia I dzień (4 moduły)**

– zapytaj o wycenę ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

## **SZKOLENIE #5**

# **EFEKTYWNA SPRZEDAŻ KELNERSKA ORAZ OBSŁUGA W RESTAURACJI**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szoltys**

Grupa docelowa: **Dział F&B**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

Celem szkolenia jest zapoznanie kursantów z najnowszymi i najbardziej efektywnymi metodami skutecznej sprzedaży w branży HoReCa. Uczestnik szkolenia nabędzie praktycznych umiejętności w zakresie sugestywnej sprzedaży produktów w restauracji oraz technik budowania "produktu". Ponadto uczestnicy szkolenia dowiedzą się jak budować kartę menu / win oraz pracować na menu engineeringu w celu optymalizacji rentowności restauracji. Łatwo można przewidzieć, że uwolniona podczas warsztatów kreatywności oraz przedstawiona wiedza oraz techniki dla pracowników oraz managerów restauracji przełożą się na lepszą organizację pracy i większe przychody w dziale gastronomii.

### **PROGRAM ( MODUŁY ) :**

- Elementy kształtowania „Food Cost” w restauracji hotelowej.
- Procedura obsługi gościa w restauracji
- "Sugestywna sprzedaż"
- Nietypowe sytuacje, rozwiązywanie zażaleń
- Tworzenie nowych produktów
- Całościowe zarządzanie punktami gastronomicznymi w hotelu:
  - \* Analiza P&L,
  - \* Analiza FC oraz BC,
  - \* Analiza efektywności za pomocą min: REVPash oraz menu-engineering,
- Tworzenie budżetów dla wszystkich punktów gastronomicznych,
- Nadzór nad przebiegiem i przygotowaniem imprez okolicznościowych, eventów, kongresów
- Tworzenie procedur oraz ich egzekwowanie,
- Nadzór nad przeprowadzaniem inwentaryzacji,
- Kontrola stanów magazynowych
- Ustalenie celów i strategii sprzedażowych.
- Powtarzalność obsługi jako narzędzie do kreowania wizerunku firmy.



## **SZKOLENIE #5**

# **EFEKTYWNA SPRZEDAŻ KELNERSKA ORAZ OBSŁUGA W RESTAURACJI**

- Jak wchodzić w interakcje z Gośćmi, aby zmaksymalizować możliwości sprzedaży.
- Odkrywanie, zaspokajanie i przekraczanie oczekiwań Gości hotelowych.
- Ścieżki postępowania ukierunkowane pod konkretnych Gości.
- Identyfikacja potrzeb Gości – sztuka słuchania.
- Czynniki wpływające na wyróżnienie się jakością obsługi recepcji
- Jak sprawiać, by Goście wracali dla nas – kelnerów
- Budowanie relacji z Gośćmi i ze współpracownikami
- Komunikacja w zespole oraz typologia Gości
- Zawód Sommelier
- Produkcja win białych i czerwonych
- Białe i czerwone szczepy – charakterystyka i występowanie
- Zrozumienie etykiety na butelce
- Wady i zalety win / klasyfikacja jakościowa win
- Zasady profesjonalnej degustacji win
- Serwis wina spokojnego i musującego- szampana
- Wstęp do alkoholi stężonych ( whisky / brandy / rum ... )

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

### **Koszt Szkolenia 2 dni**

- **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

### **Koszt Szkolenia 1 dzień**

- **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

# SZKOLENIE #6

## KURS SOMMELIERSKI Z ELEMENTAMI SPRZEDAŻY I ZARZĄDZANIA KARTĄ WIN

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: 1 lub 2

SZKOLENIE W GODZINACH: 9.00 – 16.00 na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Łukasz Szoltys**

Grupa docelowa: **Dział F&B**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

Kurs przeznaczony jest dla menadżerów restauracji, wykładowców przedmiotów zawodowych ( gastronomia i hotelarstwo ), kelnerów, pasjonatów wina, osób chcących rozpocząć pracę w charakterze sommeliera.

Uczestnicy kursu dowiedzą się:

- Na czym polega praca sommeliera
- Jak budować oraz zarządzać kartą win w restauracji
- Jak zwiększyć sprzedaż wina w restauracji
- Jak obsługiwać gości przy stole

Uczestnicy szkolenia nabędą umiejętności w zakresie:

- Wykorzystania niezbędnej wiedzy o winie
- Planowania działań zwiększających sprzedaż wina w restauracji
- Prowadzenia sesji coachingowych dla podległych pracowników

### PROGRAM SZKOLENIA :

1. Zawód Sommelier
2. Czym jest wino
3. Nauka rozpoznawania zapachów zawartych w winie (Le Nez du Vin)
4. Winnica
5. Różne rodzaje fermentacji
6. Produkcja win białych i czerwonych
7. Metody produkcji win słodkich
8. Białe i czerwone szczepy – charakterystyka i występowanie
9. Zrozumienie etykiety na butelce
10. Wady i zalety win / klasyfikacja jakościowa win
11. Zasady profesjonalnej degustacji win
12. Dekantacja
13. Kieliszki do wina, karafki
14. Serwis wina spokojnego i musującego – szampana

## **SZKOLENIE #6**

# **KURS SOMMELIERSKI Z ELEMENTAMI SPRZEDAŻY I ZARZĄDZANIA KARTĄ WIN**

15. Temperatura serwowania win
16. Przechowywanie wina
17. Dobór wina do potraw
18. Kraje winiarskie i najważniejsi producenci wina
19. Pozostałe style wina
20. Psychologia i technika obsługi gości przy stole

**Prowadzący: Łukasz Szottys**

Brand Ambassador Whisky / Sommelier oraz właściciel firmy Rest Consulting

Nazywam się Łukasz Szottys i jestem pasjonatem wina, whisky, cygar oraz alkoholi starzonych. Z wykształcenia jestem hotelarzem oraz ekonomistą. Połączenie tych dwóch obszarów w naturalny sposób wprowadziło mnie w przygodę z edukacją konsumencką w zakresie alkoholi, która rozpoczęła się w 2007 roku, kiedy to współzarządzałem salonem winiarskim oraz współuczestniczyłem w imporcie win z Hiszpanii by w dalszym kroku edukować restauratorów oraz obsługę restauracji w zakresie produktowym alkoholi oraz sugestywnej sprzedaży. Na przestrzeni lat pracując w hotelach w Grecji, USA, Hiszpanii oraz w Polsce jako Barman oraz Sommelier odwiedzałem wiele winnic zgłębiając proces produkcyjny. Z upływem lat pracując w licznych hotelach jako kierownik gastronomii czy finalnie dyrektor wielu hoteli rozwijałem się zawodowo cały czas będąc wierny mojemu hobby, którym z przyjemnością dzielę się prowadząc szkolenia branżowe, konsumenckie i eventowe.

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

### **Koszt Szkolenia 2 dni**

– **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

### **Koszt Szkolenia 1 dzień**

– **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

# **SZKOLENIE #7**

## **PERFEKCYJNA SŁUŻBA PIĘTER**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener: **Justyna Małkiewicz-Freitag**

Grupa docelowa: **Departament housekeeping**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **CEL I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

- ✓ Podniesienie kwalifikacji zawodowych poprzez doskonalenie organizacji i techniki pracy
- ✓ Doskonalenie kultury obsługi
- ✓ Kształtowanie postawy etyczno-moralnej
- ✓ Opanowanie sztuki rozmowy z gościem
- ✓ Doskonalenie umiejętności zachowania się w sytuacjach szczególnych i trudnych

### **WYMIERNE EFEKTY ZE SZKOLENIA:**

- ✓ Budowanie pozytywnych relacji z gośćmi hotelu i współpracownikami
- ✓ Wzrost świadomości wpływu na własną postawę wobec gościa
- ✓ Poznanie zasad zachowania w określonych sytuacjach na piętrach
- ✓ Standaryzacja pracy
- ✓ Kształtowanie umiejętności zachowania w sytuacjach trudnych
- ✓ Wzrost satysfakcji i pewności siebie

### **PROGRAM SZKOLENIA:**

#### **1. Miejsce służby pięter w hotelu – współpraca z innymi działami**

- Role i obowiązki służby pięter

#### **2. Profesjonalizm i odpowiedzialność służby pięter**

- Autoprezentacja – jak wyglądać i jak komunikować się z gościem
- Moje zachowanie w pokoju gościa i na piętrach

#### **3. Typy osobowości – jak obsługiwać różnych gości**

- Psychologiczne aspekty obsługi gościa
- Savoir-vivre w obsłudze gościa

#### **4. Struktura służby pięter i zakres obowiązków**

#### **5. Gospodarka kluczami**

#### **6. Organizacja pracy służby pięter**



# **SZKOLENIE #7**

## **PERFEKCYJNA SŁUŻBA PIETER**

7.Standardy i regulacje – m. in. obsługa VIP

8.Serwis wieczorny pokoju – dlaczego powinien być standardem

9.Komunikacja z gościem – jesteśmy dla Gości a nie oni dla nas

10.Etyka w zawodzie

11.Niezadowolony gość i sytuacje kryzysowe

12.Czy można zmniejszyć jego występowanie?

- Technika radzenia sobie z niezadowolonym gościem
- Różne problemy hotelu: agresja ze strony gościa, napad, pożar, gość oskarżający o kradzież, osobiste propozycje itp.

### **PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA**

#### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

#### **Koszt Szkolenia II dni (12 modułów)**

- **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

#### **Koszt Szkolenia I dzień (8 modułów)**

- **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



**BUY NOW**

**WWW.RESTCONSULTING.PL**

# **SZKOLENIE #8**

## **TRUDNE SYTUACJE W KIEROWANIU LUDŹMI**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener:

Grupa docelowa: **Kierownicy departamentów oraz Top Management**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **I. KORZYŚCI:**

- Większa skuteczność zarządzania ludźmi w przedsiębiorstwach HORECA poprzez ocenianie bieżące i okresowe ich pracy.
- Rozwój umiejętności przekonywania i zachęcania do realizacji wyznaczonych celów.
- Rozwój umiejętności delegowania uprawnień.
- Wzmocnienie kompetencji oceniania i rozwoju kompetencji strategicznych.

### **II. CELE SZKOLENIA (efekty kształcenia)**

#### **Uczestnik po szkoleniu zna (wiedza):**

- rolę kadry kierowniczej w rozwijaniu Firmy oraz podwładnych,
- zastosowanie psychologii szefa w kierowaniu podwładnymi,
- strukturę rozmowy oceniającej,
- różnice w byciu szefem administratorem a szefem liderem,
- zasady i kryteria budowania autorytetu,
- mechanizmy psychologiczne motywacji.

#### **Uczestnik po szkoleniu potrafi (umiejętności):**

- konstruktywnie rozwiązywać trudne sytuacje w kierowaniu ludźmi,
- prowadzić rozmowę z pracownikiem w kierunku założonego wcześniej celu,
- motywująco przekazywać negatywną informację zwrotną,
- skutecznie komunikować pozytywną informację zwrotną,
- konstruktywnie dyskutować o oczekiwaniach pracownika,
- kierować rozmową w kierunku zaakceptowania wyznaczanych celów.

### **III. ADRESACI**

- menadżerowie niższego i średniego szczebla.

# **SZKOLENIE #8**

## **TRUDNE SYTUACJE W KIEROWANIU LUDŹMI**

### **IV. PROGRAM SZKOLENIA:**

#### **1. PSYCHOLOGIA NOWOCZESNEGO KIEROWANIA LUDŹMI**

- A. Administrator a nowoczesny kierownik – różnice w rolach. Znaczenie roli kierowniczej w rozwoju przedsiębiorstwa oraz poszczególnych pracowników.
- B. Role kierownicze w nowoczesnym przedsiębiorstwie.
- C. Rozwój nowoczesnych ról kierowniczych w przedsiębiorstwie HORECA.

#### **2. ROZMOWY OCENIAJĄCE W PRAKTYCE**

- A. Ocena jako narzędzie motywowania.
- B. Kiedy ocena bywa demotywująca?
- C. Kiedy stosować nagrody i jakie są kryteria skutecznej kary?
- D. Rola nastawienia w rozmowie oceniającej.
- E. Znaczenie komunikacji niewerbalnej w rozmowach z pracownikami

#### **3. STRUKTURA ROZMOWY OCENIAJĄCEJ**

- A. Zapewnienie odpowiedniego klimatu.
- B. Otwarcie rozmowy.
- C. Informowanie o osiągnięciach i mocnych stronach.
- D. Dialog w rozmowie o obszarach rozwojowych
- E. Przekazywanie informacji o oczekiwaniach.
- F. Podsumowanie.

#### **4. NEGATYWNA OCENA PRACOWNIKA**

- A. Schemat rozmów oceniających.
- B. Pułapki w takich rozmowach.
- C. Możliwości motywowania przez sankcje.
- D. Drabinka sankcji.

#### **5. MOTYWACJA I MOTYWOWANIE**

- A. Istota i mechanizmy ludzkiej motywacji.
- B. Narzędzia motywowania.
- C. Warunki i zasady skutecznego motywowania.
- D. Pieniądze jako warunek konieczny, ale nie gwarantujący sukcesu.

#### **6. ROZWÓJ PRACOWNIKÓW**

- A. Oczekiwania vs roszczenia pracownika – ścieżka postępowania.
- B. Analiza możliwości rozwoju pracowników – formalnych i nieformalnych.
- C. Dyskutowanie oczekiwań pracownika.
- D. Case study (inny) – pracownik bardzo ambitny, któremu nie możemy zapewnić pożądanej ścieżki awansu.
- E. Wybrane techniki asertywne w kontekście zarządzania oczekiwaniami pracownika.

# **SZKOLENIE #8**

## **TRUDNE SYTUACJE W KIEROWANIU LUDŹMI**

### **V. METODYKA:**

Szkolenie będzie realizowane w formule warsztatowej, gdzie czas szkolenia zostanie podzielony w proporcji:

- **80% praktyczne ćwiczenia**
- **20% teoria**

Projekt szkoleniowy oparty na zróżnicowanej metodyce ukierunkowanej na proces pogłębienia wiedzy i praktycznego doskonalenia umiejętności. Metody szkoleniowe: studia przypadków w połączeniu z krótkimi fragmentami filmowymi akcentującymi najważniejsze treści programowe, dyskusje moderowane, grupy zadaniowe i twórczego rozwiązywania problemów (oparte o zasady pracy twórczej), symulacje grania ról, prezentacje. Duża dynamika i różnorodność technik aktywizowania uwagi gwarantują wysoką efektywność i kompletną realizację celów szkoleniowych.

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

#### **Koszt Szkolenia II dni (6 modułów)**

– **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

#### **Koszt Szkolenia I dzień (4 moduły)**

– **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )



# **SZKOLENIE #9**

## **KOMUNIKACJA ZARZĄDCZA**

ILOŚĆ DNI SZKOLENIOWYCH: **1 lub 2**

SZKOLENIE W GODZINACH: **9.00 – 16.00** na terenie obiektu wskazanego przez klienta

Trener:

Grupa docelowa: **Kierownicy departamentów oraz Top Management**

TERMIN: (ustalany indywidualnie)

### **I. KORZYŚCI:**

- Wzrost skuteczności komunikacyjnej w nadawaniu i odbieraniu informacji w pełnieniu różnych ról (przełożony, podwładny, współpracownik).
- Rozwój umiejętności rozwiązywania sytuacji potencjalnie konfliktowych komunikacyjnie w przedsiębiorstwie HORECA.
- Doskonalenie umiejętności przekazywania tzw. trudnych komunikatów.
- Autorefleksja na temat własnego potencjału komunikacyjnego w opisywanym obszarze.

### **II. CELE SZKOLENIA (efekty kształcenia)**

Uczestnik po szkoleniu zna (wiedza):

- charakterystykę skutecznej komunikacji z innymi pracownikami,
- najczęstsze błędy w komunikacji interpersonalnej
- sposoby przekazywania tzw. trudnych komunikatów,
- standardy skutecznego komunikowania się z zespołem.

**Uczestnik po szkoleniu potrafi (umiejętności):**

- przekazywać ekipie niepopularne wiadomości,
- rozmawiać w konflikcie interesów,
- skutecznie budować relacje win-win w rozmowach,
- prowadzić konstruktywne spotkania z zespołem,
- wprowadzać zasady skutecznej i przejrzystej komunikacji do pracy.

### **III. ADRESACI**

- managerowie i sukcesorzy reprezentujący różne komórki w przedsiębiorstwach HORECA

# **SZKOLENIE #9**

## **KOMUNIKACJA ZARZĄDCZA**

### **IV. PROGRAM SZKOLENIA:**

#### **1. SKUTECZNA KOMUNIKACJA W PRACY Z LUDŹMI**

Charakterystyka skutecznej komunikacji w kontekście podstawowych procesów obsługi klienta w HORECA

Autodiagnoza kompetencji komunikacyjnych w pracy.

Dlaczego komunikacja nie zawsze jest skuteczna?

Jakie są różnice w komunikacji z różnymi typami ludzi?

#### **2. KOMUNIKACJA ZARZĄDCZA W RELACJACH Z EKIPĄ PRACOWNIKÓW**

Po co, jak i kiedy komunikować pracownikom zasady/ reguły pracy?

Expose w rękach managera jako narzędzie komunikowania zmian.

Jak przekazywać pracownikom i współpracownikom konstruktywne informacje zwrotne?

Jak przekazywać pracownikom niepopularne wiadomości?

#### **3. SKUTECZNA KOMUNIKACJA W ROZMOWACH Z ZARZĄDEM**

Jak budować relacje win-win w rozmowach z Zarządem?

Jak łatwo stracić autorytet w rozmowach z Zarządem?

Jak komunikować prośby, zgłaszać „problemy” i budować poparcie dla swoich pomysłów w rozmowach z Zarządem?

#### **4. TRUDNE SYTUACJE KOMUNIKACYJNE**

Jak rozwiązywać konflikty we współpracy z innymi?

Czym perswazja różni się od manipulacji i jak „wywierać wpływ” na innych?

Rozwiązania dla potencjalnych problemów komunikacyjnych w przedsiębiorstwach HORECA (mini-warsztat).

# **SZKOLENIE #9**

## **KOMUNIKACJA ZARZĄDCZA**

### **V. METODYKA:**

Szkolenie będzie realizowane w formule warsztatowej, gdzie czas szkolenia zostanie podzielony w proporcji:

- **80% praktyczne ćwiczenia**
- **20% teoria**

Projekt szkoleniowy oparty na zróżnicowanej metodyce ukierunkowanej na proces pogłębienia wiedzy i praktycznego doskonalenia umiejętności. Metody szkoleniowe: studia przypadków w połączeniu z krótkimi fragmentami filmowymi akcentującymi najważniejsze treści programowe, dyskusje moderowane, grupy zadaniowe i twórczego rozwiązywania problemów (oparte o zasady pracy twórczej), symulacje grania ról, prezentacje. Duża dynamika i różnorodność technik aktywizowania uwagi gwarantują wysoką efektywność i kompletną realizację celów szkoleniowych.

### **KOSZT SZKOLENIA OBEJMUJE:**

- ✓ udział w szkoleniu grupy pracowników grupa **do 15 osób**
- ✓ **14 godzinny** program szkolenia ( 2 DNI ) w godz. 9.00 – 16.00
- ✓ materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz drukowanej
- ✓ certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia
- ✓ dojazd do klienta
- ✓ Raport po szkoleniowy wraz z rekomendacjami i zaleceniami

### **Koszt Szkolenia II dni**

– **zapytaj o wycenę** (grupa pracowników do 15 osób)

### **Koszt Szkolenia I dzień**

– **zapytaj o wycenę** ( grupa pracowników do 15 osób )

# **# SZKOLENIA E-LEARNINGOWE ORAZ BAZA WIEDZY**



---

**WWW.RESTCONSULTING.PL**



# SZKOLENIA ONLINE

- 👉 Szukasz inspiracji jak poprawić funkcjonowanie twojego hotelu ?
- 👉 Szukasz pomysłów na zwiększenie sprzedaży w hotelu ?

Zapraszam do naszej bogatej platformy edukacyjnej HoReCa. Stale poszerzamy zakres dostępnych treści o nowe materiały. Ta część platformy zapewnia dostęp 24/7 do nagrań, szkoleń oraz Live Meetingów i innych materiałów edukacyjnych.



# KONSULTANT / TRENER



**Łukasz Szoltys** jest przedsiębiorcą, hotelarzem, trenerem i konsultantem z ponad 15 letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania przedsiębiorstwami oraz ponad 10 letnim doświadczeniem na stanowisku Dyrektora Generalnego Hotelu.

Absolwent studiów z zakresu obsługi ruchu turystycznego, turystyki międzynarodowej, zarządzania hotelami oraz programu MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach oraz Brno University of Technology w Brnie.

Specjalista – praktyk z zakresu zarządzania, restrukturyzacji oraz otwarć przedsiębiorstw z sektora HoReCa (hotele, pensjonaty, restauracje, firmy cateringowe).

Swoje bogate doświadczenie w branży hotelarskiej zdobył m.in. zarządzając takimi obiektami jak: **Hotel Wilga \*\*\*** w Ustroniu, **Centrum Green Hill\*\*\* Business & SPA** w Wiśle, **Hotel Diament SPA & Wellness\*\*\*\*** w Ustroniu, **Hotelu Mercure Patria\*\*\*** w Wiśle;

zarządzając działem sprzedaży woj. Śląskiego hotelu **Arłamów \*\*\*\*** czy będąc dyrektorem bazy noclegowej największego uzdrowiska w Polsce gdzie zarządzał zespołem ponad 300 pracowników (**Uzdrowisko Ustroń S.A.**);

pełniąc funkcję **V-ce Prezesa Wiślańskiej Organizacja Turystycznej** w latach 2015–2017, czy pracując w hotelach za granicą m.in. w **Stanach Zjednoczonych, Grecji czy Hiszpani.**

Doradca zarządu oraz dyrektor sprzedaży i marketingu nowo powstałych hoteli m.in.: **Hotel Radisson Blu Sopot \*\*\*\*** oraz **Hotel Malbork by DeSilva \*\*\*\***.

Od 2010 roku **właściciel firmy szkoleniowo – doradczej (Rest Consulting)** specjalizującej się w szkoleniach oraz zarządzaniu nieruchomościami hotelowymi.

Od 2021 roku **Dyrektor Działu Hotelowego w Cover Hotels Management.**

W latach 2010 – 2023 odpowiadał za wdrażanie i stały nadzór nad procesami dotyczącymi optymalizacji funkcjonowania kilkudziesięciu hoteli w całej Polsce.

Od 2023 roku **Kanclerz Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku.**

Od ponad 12 lat trener sztuki hotelarskiej, gastronomicznej oraz sprzedaży w sektorze HoReCa.

W latach 2021 – 2023 przeprowadził ponad **100 stacjonarnych** szkoleń dla hoteli w całej Polsce.

Autor e-booka **“Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szoltys”** (sprzedaż w 2023 roku ponad 1000 egzemplarzy). **Wykładowca i trener m.in.:** w Górnośląskiej Wyższej Szkole Handlowej w Katowicach czy Wyższej Szkole Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku.

## METODY PROWADZENIA SZKOLEŃ

Zaprezentowane tematy i programy szkoleń są przykładowe. Szkolenie każdorazowo jest planowane wspólnie z klientem ściśle pod jego potrzeby. Wszystkie szkolenia prowadzone są w sposób interaktywny w małych grupach (zazwyczaj 7-15 osób). Dzięki temu każdy uczestnik może zdobyte umiejętności przećwiczyć, wypróbować. Odbywa się to w trakcie licznych symulacji, gier, studiów przypadków. W celu poznania szerszych informacji odnośnie szkoleń oraz możliwości dofinansowania szkoleń zapraszam do kontaktu.

## GŁÓWNE ZASADY REALIZACJI SZKOLEŃ

1. W celu realizacji szkolenia przygotowywana jest **dwustronna umowa** określające szczegółowe warunki.
2. Usługobiorca oświadcza, iż dysponuje wiedzą, kwalifikacjami oraz doświadczeniem niezbędnymi do należytego przygotowania i przeprowadzenia Szkolenia. Usługobiorca zrealizuje Przedmiot umowy z należytą starannością przy uwzględnieniu zawodowego charakteru wykonywanej działalności, z zachowaniem zasad poufności i ochrony informacji.
3. Wynagrodzenie za usługę płatne jest w dwóch ratach.
  - A) przedpłata wysokości **70 % wartości realizacji** (proforma) płatności na min. 14 dni przed terminem szkolenia,
  - B) końcowe rozliczenie – płatność, w terminie 7 dni od dnia wystawienia przez Usługobiorcę faktury końcowej, na rachunek bankowy wskazany fakturze.
4. W przypadku szkoleń dwu dniowych dodatkowo usługodawca prześle nieodpłatnie jeden pokój 2 osobowy tj. nocleg dla 2 osób (trener + asystent trenera) na dzień " pomiędzy szkoleniami" z wyżywieniem (śniadanie oraz kolacja) oraz parking w miejscu szkolenia w okresie trwania szkolenia.

W celu poznania szerszych informacji odnośnie szkoleń zapraszam do kontaktu.

z poważaniem

**Łukasz Szoltys**

+48 696 020 324

biuro@restconsulting.pl

**REST CONSULTING**

ul. Główna 23, Pruchna

ul. Wika – Czarnowskiego 2a, Gdańsk

e- mail: biuro@restconsulting.pl

NIP : 548-255-22-19

www.restconsulting.pl

