



MEMBER OF WOLFMCGILL GROUP

HOSPITALITY RECRUITMENT



# OTVORENI TRENINZI 2017.

## KONTAKT

**Email:**  
[www.bfc.hr](http://www.bfc.hr)  
[marina.kulas@bfc.hr](mailto:marina.kulas@bfc.hr)

**Adresa:**  
Black Feather Consulting  
d.o.o.  
Žumberačka 7  
47000 Karlovac

**Telefon:**  
+385 91 6215 513

## Sadržaj

1. Hospitality SuperStar .....	2
2. Žalba – spasite situaciju = stvorite “ <i>promotore</i> “ .....	3
3. Recepcija u bijelim rukavicama – Check In, Check Out .....	4
4. Engleski jezik za hotele i restorane.....	5
5. Efektivna telefonska komunikacija .....	6
6. Rezervacije – osnove profesionalne prodaje soba putem telefona .....	7

## Hospitality SuperStar

Trening namijenjen svim suradnicima u hotelu koji su uključeni u kreiranje iskustva gostiju.

Polaznici će upoznati osnove pozitivnog stava i komunikacije, verbalne i neverbalne. Shvatit će da je njihova uloga ključna u tome da se gost poželi vratiti u hotel i da je zapravo on glavna zvijezda u hotelu.

Postat će svjesni važnosti danih obećanja gostima te će razumjeti na osnovu čega se formiraju očekivanja gostiju i zbog čega je bitno održati obećanja.

Također će im se skrenuti pažnja na uobičajene, često nesvjesno negativne fraze, na „govor tijela“, te će vidjeti kako sve to utječe na gosta. Navedene pojedinosti stoje u direktnoj vezi s tim kako će pojedinac doživjeti hotel, hoće li osjetiti njegovu „dušu“ i poželjeti da ponovno odsjedne u hotelu. Polaznici će uvidjeti kako da iznijansirano pozitivno utječu na uslugu tijekom boravka gosta.

### Teme seminara

- Osnove kompetencije
- Što je uljudnost, što ljubaznost?
- Osnovne komunikacijske vještine
  - Pošiljatelj i primatelj poruke
  - Modeli komunikacije
  - Empatija
  - Pozitivne fraze
  - „Sendvič tehnika“
  - Neverbalna komunikacija: kontakt očima, mimika, gestikulacija, položaj tijela, ton glasa
- Bespriječna usluga od web site-a, preko TripAdvisor-a do check out-a
- Čarobni trenuci – što sve radimo za goste?
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan

## Žalba – spasite situaciju = stvorite “promotore”

Ovaj trening namijenjen je svim suradnicima u hotelu koji su uključeni u kreiranje iskustva gostiju. Ultimativni cilj: Preporuka gosta.

Polaznici će uvidjeti koliko je gostu bitno da se osjeća ugodno u hotelu i što je sve potrebno da bismo mu izašli u susret. Razumjet će da različiti ljudi imaju različita očekivanja, koja nisu uvijek opravdana.

Polaznicima će biti približena činjenica da je potencijalnu neugodnu situaciju moguće preokrenuti i u korist hotela i u korist gosta, ali naravno i što se dogodi ako pravovremeno ne reagiramo na komentar.

Cilj treninga je da polaznici uvide važnost posvećenosti i preuzimanja odgovornosti. Ovim se kreiraju osnove jedinstvenog odnosa s gostom, predispozicije za odanost gosta, ali i bolji NPS rezultat, odnosno, stvaraju se veće mogućnosti za daljnje preporučivanje hotela ili restorana.

### Teme seminara

- Otkud potiču žalbe
- Da li se osvrnuti na usputni komentar? Što se događa ako se ne osvrnemo?
- Racionalna i emocionalna razina komunikacije – model ledenog brijega
- “Sendvič” tehnika
- Motivi za žalbe
- Pozitivne strane suočavanja sa žalbama iz perspektive gosta i iz perspektive hotela
- Kako se gost osjeća? – Razumijte ga.
- Ja ću to riješiti
- Kako napraviti razliku između emocionalnog naboja i realne situacije?
- Modeli ponašanja gostiju i reakcije zaposlenih
- Opravdana i neopravdana žalba
- Spasite situaciju u šest koraka
- Ispitivanje zadovoljstva gostiju – NPS
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan

## Recepcija u bijelim rukavicama – Check In, Check Out

Trening je namijenjen recepcionarima i onima koji žele raditi na recepciji.

Polaznici će uvidjeti važnost prvog dojma i koliko je bitna uloga recepcije u jačanju odanosti gosta prema hotelu. Polaznici će se upoznati s metodama koje će osigurati pozitivan doživljaj gosta prilikom prvog kontakta.

Trening se fokusira na ključne faktore profesionalne usluge na recepciji i gosta kao centralne figure, kao i na važnost uloge svih članova tima recepcije u razvijanju što kvalitetnijih odnosa između gosta i hotelskog osoblja.

### Teme seminara:

- Prvi dojam
- Definiranje uloge zaposlenog na recepciji: znanja, vještine, stav
- “The heART of service” – stav, povezanost, povjerenje
- Uloga recepcije u kreiranju iskustva gosta
- Prezentacija hotela i njegovih segmenata
- Prodaja dodatnih hotelskih usluga
- VIP gosti
- Profesionalno reagiranje u određenim situacijama
  - Pred autorizacija kreditne kartice
  - Walk-In
  - Rani Check-In
  - Kasni Check-Out
- Check Out s fokusom na gosta
- Rješavanje neugodnih situacija na Check Out-u (npr. popust, mini bar, pay TV...)
- Obećanja polaznika na osnovu zaključaka s treninga – pismo gostu
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan

## Engleski jezik za hotele i restorane

Seminar je namijenjen osobama koje svakodnevno koriste engleski jezik u pisanoj i usmenoj komunikaciji.

Preduvjet je posjedovanje osnovnog znanja engleskog jezika, jer se cijeli tečaj odvija na engleskom jeziku.

Polaznicima će biti prezentirane korisne fraze na engleskom jeziku, neophodne za ljubazno i profesionalno ophođenje s gostima iz inozemstva.

Cilj treninga je da polaznici nauče nove fraze i izraze koji će im biti korisni u svakodnevnom poslu.

### **Teme seminara:**

- Retorika u komunikaciji s gostima na Front Office-u i u odjeljenju rezervacija
- Engleski poslovni jezik
- Korespondencija: potvrda rezervacije, pisma i dopisi
- Restoran – osnovni pojmovi
- Reklamacije
- Ophođenje sa gostima
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan

## Efektivna telefonska komunikacija

Trening je namijenjen svim suradnicima u hotelu ili restoranu koji se javljaju na telefon.

Polaznici će se upoznati s tehnikama koje će im pomoći da, bez vizualnog kontakta, prepoznaju potrebe sugovornika. Biti će pokazane osnovne efektivne i efikasne telefonske komunikacije, koja će ostaviti pozitivan i profesionalan dojam na klijenta, na ljubazan način. Ukazati je na retoričke „zamke“, kako ih izbjeći i održati kontrolu nad razgovorom.

### **Teme seminara:**

- Specifičnosti komunikacije telefonom
- Kako prepoznati potrebe klijenta?
- Posljedice neprofesionalnog telefonskog razgovora za hotel i zaposlenika
- Kako utjecati na klijentovu percepciju?
- Osnovne komunikacijske vještine
- Kako zapisati poruku na ispravan način?
- Kako izbjeći klišeje i hotelske fraze?
- Korisna frazeologija
- Profesionalnost u telefonskom razgovoru
- Kompetentnost i manire u telefonskom razgovoru
- Kako zadržati kontrolu nad razgovorom?
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan

## Rezervacije – osnove profesionalne prodaje soba preko telefona

Trening je namijenjen suradnicima u odjelu rezervacije, podaje i recepcije.

Demonstrirat ćemo kako se ponašati u raznim situacijama, voditi razgovor i odgovorite na svaki zahtjev ljubazno, uljudno, strpljivo i precizno. Upoznat ćemo polaznike s pozitivnim načinom prezentacije proizvoda, osnovama uspješne prodaje i segmentima koje ona podrazumijeva.

### **Teme seminara:**

- Faze rezervacijske prodaje = građenje povjerenja
- Kompetencija preko telefona
- Sažeta pozitivna prezentacija proizvoda (hotela i usluga)
- Pravila lijepog ponašanja preko telefona
- Uspostavljenje prisnijeg odnosa sa sugovornikom
- Hotelska ključna rečenica
- Najčešće greške pri uzimanju rezervacije
- Postavljanje pravih pitanja
- Ponuda
- Garancija rezervacije i plaćanje
- Primjeri, rad u grupi

**Trajanje seminara:** 1 dan