

PODSTAWY JĘZYKA ANGIELSKIEGO NA RECEPCJI

CEL SZKOLENIA

Nabywanie podstawowych umiejętności z zakresu obsługi gościa w recepcji hotelowej oraz SPA.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

1. Przystwojenie i utrwalenie podstawowego słownictwa oraz form gramatycznych stosowanych podczas obsługi gościa.
2. Podniesienie własnych kwalifikacji zawodowych
3. Wzrost pewności siebie podczas obsługi gości w języku obcym. Poprawa wizerunku obiektu oraz wzrost jakości oferowanych usług.

Szkolenie kierowane do osób z podstawową lub średnią znajomością języka, które nie miały wcześniej styczności z obsługą gościa anglojęzycznego lub pragnące utrwalić i usystematyzować dotychczasową wiedzę.

CZAS TRWANIA

12 godzin zegarowych

RAMOWY PROGRAM

1. Przyjmowanie rezerwacji telefonicznych i bezpośrednich.
2. Meldowanie gości: potwierdzanie długości pobytu, warunków finansowych, standardu pokoju, usług dostępnych w cenie oraz dodatkowo płatnych.
3. Zapoznanie gości z topografią obiektu.
4. Prezentacja oferty obiektu. Rekomendacja usług dodatkowych: gastronomii, SPA, wellness. Przyjmowanie rezerwacji na usługi dodatkowe.
5. Obsługa gościa w trakcie pobytu: reagowanie na podstawowe prośby i skargi.
6. Wymeldowanie: podsumowanie pobytu, sprawdzenie satysfakcji gościa, przygotowanie i prezentowanie rachunku. Reagowanie na uwagi dotyczące pobytu oraz rachunku końcowego. Przyjmowanie płatności, zamykanie rachunku. Zapraszanie do ponownej wizyty w obiekcie. Pożegnanie gości.
7. Sytuacje kryzysowe: trudny gość.

Cena 2 500 PLN