



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./fax: (12) 633 62 20

## PROGRAM WARSZTATÓW SERWISOWYCH

„Stosowanie standardów profesjonalnej obsługi gościa i personalnej opieki gościnnej”

25-26.11.2013 – Długopole-Zdrój



Ministerstwo  
Sportu i Turystyki

### 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  
 11:00-12:30 Profesjonalna obsługa gościa i personalna opieka gościnna w hotelu wellness & spa w praktyce [N. Sallmann]

12:30-13:15 – Standardy i procedury obsługi i opieki gościnnej – warsztaty / gr. I [Zb. Kowalski]

12:30-13:15 – Standardy i procedury obsługi i opieki gościnnej – warsztaty / gr. II [N. Sallmann]

13:15-14:00 Lunch

14:00-15:00 Krok do zaangażowania (goodwill for hospitality), czyli coaching w hotelu wellness & spa jako ważne narzędzie w zaangażowanej komunikacji z gościem i personelem – wykład [A. Kaczmarek]

15:00-16:00 – Coaching w hotelu – warsztaty / gr. I [A. Kaczmarek]

15:00-16:00 – Coaching w hotelu – warsztaty / gr. II [A. Lewit]

16:00 -16:15 Przerwa kawowa

16:15-17:00 Indywidualność usługowa a marketing mix w hotelu wellness & spa – wykład [N. Sallmann]

17:00-18:00 – Wybrane narzędzia komunikacji marketingowej oraz standardy serwisowe dla budowania indywidualności hotelu – warsztaty / gr. I [Zb. Kowalski i A. Kaczmarek]

17:00-18:00 – Wybrane narzędzia komunikacji marketingowej oraz standardy serwisowe dla budowania indywidualności hotelu – warsztaty / gr. II [N. Sallmann i D. Andruszkiewicz]

18:30-19:15 Kolacja połączona z degustacją i wykładem o zdrowym żywieniu – jako element zarządzania pobytem gościa

19:30-21:00 – Zajęcia warsztatowe zarządzanie pobytem gościa z wykorzystaniem infrastruktury usługowej obiektu / gr. I [D. Andruszkiewicz]

19:30-21:00 – Zajęcia warsztatowe zarządzanie pobytem gościa z wykorzystaniem infrastruktury usługowej obiektu / gr. II [A. Lewit]

### DZIEŃ DRUGI (wtorek)

- 08:00-08:30 Śniadanie  
 8:30- 9:15 Unikalne Punkty Gościnności Usługowej – wykład [Zb. Kowalski]

9:15-10:15 – Standardy opieki gościnnej – warsztaty z wyk. infrastruktury obiektu / gr. I [D. Andruszkiewicz]

9:15-10:15 – Unikalne Punkty Gościnności Usługowej – warsztaty / gr. II [Zb. Kowalski]

10:30- 11:15 – Unikalne Punkty Gościnności Usługowej – warsztaty / gr. I [Zb. Kowalski]

10:30- 11:15 – Standardy opieki gościnnej – warsztaty z wyk. infrastruktury obiektu / gr. II [A. Lewit]

11:15-11:30 Przerwa kawowa

11:30-11:45 Stały i usatysfakcjonowany gość w hotelu wellness & spa czyli zarządzanie relacjami a Wellinclusive Management – wykład [N. Sallmann]

11:45-12:15 Standardy Zarządzania Pobytem gościa – wykład [A. Kaczmarek]

12:15-13:00 – Standardy zarządzania pobytem w praktyce – warsztaty / gr. I [A. Kaczmarek]

12:15-13:00 – Konstrukcja cen wg formuły wellinclusive – warsztaty / gr. II [N. Sallmann]

13:00-14:00 Lunch

14:00-14:45 – Konstrukcja cen wg formuły wellinclusive – warsztaty / gr. I [N. Sallmann]

14:00-14:45 – Standardy zarządzania pobytem w praktyce – warsztaty / gr. II [A. Kaczmarek]

14:45-15:30 – CRM w praktyce w hotelu wellness & spa – od newslettera do ankiety – warsztaty Grupa I D. Andruszkiewicz

14:45-15:30 – CRM w praktyce w hotelu wellness & spa – od newslettera do ankiety – warsztaty Grupa I A. Lewit

15:30-15:45 Przerwa kawowa

15:45-17:15 Konstrukcja modelu gościnności usługowej w hotelu wellness & spa – wykład finalny [Zb. Kowalski]

17:15-17:45 Podsumowanie i rozdanie certyfikatów [N. Sallmann, Zb. Kowalski]