



OFERTA

BRANŻA HORECA
ZARZĄDZANIE W HOTELARSTWIE I
GASTRONOMII

ZARZĄDZANIE W HOTELARSTWIE I GASTRONOMII

CELE:

Zarządzanie w branży hotelarsko-gastronomicznej to kompleksowy proces obejmujący organizację pracy, optymalizację operacji, zarządzanie personelem, finanse, marketing oraz dbałość o jakość usług. Skuteczne zarządzanie ma kluczowe znaczenie dla sukcesu obiektu, zwiększenia jego rentowności oraz budowania pozytywnego wizerunku.

PROGRAM:

DZIEŃ I

WPROWADZENIE DO ZARZĄDZANIA W HOTELE I RESTAURACJI

- 1.1 Rola menadżera/właściciela w hotelu/restauracji
- 1.2 Kluczowe wyzwania branży HoReCa
- 1.3 Budowanie efektywnej struktury organizacyjnej

STANDARDY OPERACYJNE I PROCEDURY

- 2.1 Tworzenie i wdrażanie standardów operacyjnych (SOP)
- 2.2 Zarządzanie jakością usług

DOSKONALENIE OBSŁUGI GOŚCIA

- 3.1 Psychologia obsługi gościa
- 3.2 Personalizacja doświadczeń gości
- 3.3 Rozwiązywanie sytuacji trudnych i konfliktowych

TECHNOLOGIE WSPIERAJĄCE ZARZĄDZANIE

- 4.1 Systemy PMS i CRM w hotelarstwie
- 4.2 Narzędzia do zarządzania rezerwacjami i revenue management

DZIEŃ II

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE PERSONELEM

- 1.1 Rekrutacja i onboarding pracowników
- 1.2 Motywowanie i rozwój zespołu
- 1.3 Budowanie kultury organizacyjnej

ZARZĄDZANIE FINANSAMI W HORECA

- 2.1 Kluczowe wskaźniki finansowe dla hoteli i restauracji
- 2.2 Budżetowanie i kontrola kosztów
- 2.3 Optymalizacja przychodów

UPSELLING I CROSSSELLING W PRAKTYCE

- 3.1 Strategie zwiększania wartości zamówienia/pobytu
- 3.2 Tworzenie atrakcyjnych pakietów usług
- 3.3 Techniki sprzedaży dla personelu

WPROWADZENIE DO MARKETINGU W HORECA

- 4.1 Podstawy strategii marketingowej dla hoteli i restauracji
- 4.2 Znaczenie obecności online i zarządzania reputacją
- 4.3 Współpraca z lokalnymi partnerami i dostawcami

PODSUMOWANIE

- 5.1 Dyskusja na temat kluczowych wyzwań uczestników
- 5.2 Planowanie wdrożenia zdobytej wiedzy

ILOŚĆ GODZIN: 16 h

MIEJSCE I TERMIN: do ustalenia

TRENER PROWADZĄCY

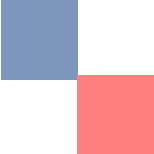


Hotelarz i restaurator z wieloletnim, praktycznym doświadczeniem. Od ponad 25 lat aktywnie działa na olsztyńskim rynku hotelarsko-gastronomicznym. Ukończyła Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz Wyższą Szkołę Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, co przełożyło się na solidne podstawy teoretyczne do pracy w branży HoReCa.

Specjalizuje się w:

1. Doradztwie biznesowym dla branży hotelarskiej i gastronomicznej, wspierając właścicieli oraz menadżerów w optymalizacji procesów operacyjnych oraz tworzeniu efektywnych procedur.
2. Przeprowadzaniu kompleksowych audytów operacyjnych dla restauracji i hoteli, które pozwalają na identyfikację obszarów wymagających poprawy.
3. Prowadzeniu szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta, technik sprzedażowych oraz strategii marketingowych dostosowanych do specyfiki branży HoReCa

Szkoli z zakresu zarządzania obiektami 3 i 4 gwiazdkowymi, opracowania i skutecznego przeprowadzania strategii restrukturyzacyjnych obiektów hotelowych, wprowadzania na rynek nowych marek gastronomicznych, przeprowadzania audytów, tworzenia planów marketingowych dla hoteli i restauracji oraz przeprowadzenia szkoleń ze standardów obsługi i działań marketingowych w hotelu.



NADAMY KSZTAŁT TWOIM WIZJOM

