

# Profesjonalna recepcja w branży beauty i SPA

## Informacje o usłudze

<b>Czy usługa może być dofinansowana?</b>	Tak
<b>Sposób dofinansowania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników</li></ul>
<b>Rodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Podrodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Dostępność usługi</b>	Otwarta

Numer usługi	<b>2017/12/05/12600/109332</b>		
Cena netto	<b>3 000,00 zł</b>	Cena brutto	<b>3 000,00 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>300,00 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>300,00</b>
Usługa z możliwością dofinansowania	<b>Tak</b>		
Liczba godzin usługi	<b>10</b>		
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2017-12-11</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2017-12-14</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2017-12-06</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2017-12-11</b>
Maksymalna liczba uczestników	5		
Kategoria główna KU	<b>Marketing</b>		
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	<b>Certyfikaty:</b> Znak Jakości TGLS Quality Alliance		
Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	<b>Nie</b>		
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	<b>Nie</b>		
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	<b>Tak</b>		

# Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu	<b>GRUPA TIPMEDIA Sp. z o.o.</b>		
Osoba do kontaktu	<b>Jagoda Bigos</b>	Telefon	<b>733593199</b>
E-mail	<b>kontakt@tipmedia.pl</b>		

## Cel usługi

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie wiedzę na temat: -roli pracownika recepcji, wizerunku i zakresu obowiązków recepcjonisty - procedur w recepcji - standardu obsługi - słownictwo pożądane i zabronione w rozmowie z klientem, powitanie i pożegnanie klienta. Uczestnik zdobędzie umiejętności: - pozyskiwania i obsługi nowego klienta - utrzymania i obsługa stałego klienta - profesjonalnego prowadzenia rozmowy z klientem - rekomendowania zabiegów, profesjonalnej pomocy w doborze zabiegów, przekształcenia dzwoniącego w klienta Po odbytym szkoleniu uczestnik: -będzie umiał planować i organizowanie własne działania związanez obsługą klienta oraz kierować ich przebiegiem - będzie brał odpowiedzialność za siebie oraz skutki własnych wyborów, decyzji i działań w środowisku zawodowym

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

#### **Dzień 1. - 11 grudnia**

Moduł 1. Rozpoczęcie szkolenia

Moduł 2. Recepcja jako centrum zysków firmy - wprowadzenie do pracy recepcji, rola pracownika recepcji, wizerunek i zakres obowiązków recepcjonisty

Moduł 3. Procedury w recepcji

Moduł 4. Zasady prowadzenia komunikacji z klientem - pozyskiwanie nowego klienta, obsługa nowego klienta

Moduł 5. Zasady prowadzenie komunikacji z klientem - utrzymanie klienta, obsługa stałego klienta

#### **Dzień 2 - 14 grudnia**

Moduł 6. Standard obsługi

Moduł 7. Profesjonalna komunikacja przez telefon - prowadzenie rozmowy z klientem, słownictwo pożądane i zabronione w rozmowie z klientem, powitanie i pożegnanie klienta

Moduł 8. System polecenia zabiegów - rekomendowanie zabiegów, profesjonalna pomoc w doborze zabiegów, przekształcenie dzwoniącego w klienta

Moduł 9. Zakończenie szkolenie - podsumowanie zdobytej wiedzy

---

## Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

### **Uczestnik zdobędzie wiedzę na temat:**

- roli pracownika recepcji, wizerunku i zakresu obowiązków recepcjonisty
- procedur w recepcji
- standardu obsługi
- słownictwo pożądane i zabronione w rozmowie z klientem, powitanie i pożegnanie klienta.

### **Uczestnik zdobędzie umiejętności:**

- pozyskiwania i obsługi nowego klienta
- utrzymania i obsługa stałego klienta
- profesjonalnego prowadzenia rozmowy z klientem
- rekomendowania zabiegów, profesjonalnej pomocy w doborze zabiegów, przekształcenia dzwoniącego w klienta

### **Po odbyciu szkolenia uczestnik:**

- będzie umiał planować i organizowanie własne działania związane z obsługą klienta oraz kierować ich przebiegiem
- będzie brał odpowiedzialność za siebie oraz skutki własnych wyborów, decyzji i działań w środowisku zawodowym

---

## Grupa docelowa

Pracownicy recepcji w branży beauty, health and spa

---

## Opis warunków uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w usłudze szkoleniowej jest poprawne zarejestrowanie przez przedsiębiorcę swoich pracowników jako uczestników szkolenia poprzez system Bazy Usług Rozwojowych.

---

## Materiały dydaktyczne

Każdy uczestnik otrzymuje komplet materiałów obejmujący tematy opracowywane w trakcie warsztatów.

---

## Informacje dodatkowe

Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany liczby prowadzących szkolenie w zależności od finalnej liczby uczestników zarejestrowanych na szkolenie. W przypadku braku możliwości prowadzenia szkolenia przez wskazaną osobę szkolenie może zostać poprowadzone przez innego trenera z kadry:

**Piotr Marek** - Ekspert w zakresie realizacji strategii reklamowych, zarządzania marką oraz zarządzania przedsiębiorstwami. Prowadzi szkolenia związane z obecnością marek w mediach oraz rozwijaniem umiejętności managerskich, kompetencji zarządczych. Praktyk z zakresu zarządzania mediami lokalnymi.

Wszyscy prowadzący posiadają doświadczenie, wiedzę i kwalifikacje niezbędne do poprowadzenia szkolenia.

## Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	MODUŁ 1. ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA	2017-12-11	09:00	09:30	0:30
2	MODUŁ 2. RECEPCJA JAKO CENTRUM ZYSKÓW FIRMY	2017-12-11	09:30	10:00	0:30
3	MODUŁ 3. PROCEDURY W RECEPCJI	2017-12-11	10:00	12:00	2:00
4	MODUŁ 4. ZASADY PROWADZENIA KOMUNIKACJI Z KLIENTEM	2017-12-11	12:00	13:00	1:00
5	MODUŁ 5. ZASADY PROWADZENIA KOMUNIKACJI Z KLIENTEM	2017-12-11	13:00	14:00	1:00
6	MODUŁ 6. STANDARD OBSŁUGI	2017-12-14	09:00	10:00	1:00
7	MODUŁ 7. PROFESJONALNA KOMUNIKACJA PRZEZ TELEFON	2017-12-14	10:00	12:00	2:00
8	MODUŁ 8. SYSTEM POLECANIA ZABIEGÓW	2017-12-14	12:00	13:30	1:30
9	MODUŁ 9. ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA	2017-12-14	13:30	14:00	0:30

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>Janusz Pietruszyński</b>
-----------------	-----------------------------

Obszar specjalizacji	<p>Ekspert w zakresie strategii reklamowej i zarządzania marką. Od wielu lat przygotowuje autorskie szkolenia i warsztaty strategiczne dla biznesu. Zajmuje się szeroko pojętą komunikacją marketingową oraz PR. Specjalizuje się w wykorzystywaniu potencjału social mediów, zwłaszcza Facebooka, do zwiększania sprzedaży w firmie. Kreował wizerunek wielu firm, organizacji i osób prywatnych (polityków). Podpisuje się pod zdaniem Alberta Einsteina "wyobraźnia jest ważniejsza od wiedzy, ponieważ wiedza jest ograniczona". Do każdego problemu podchodzi z zaangażowaniem, optymizmem i kreatywnością, szukając niebanalnych rozwiązań, które są istotne z punktu widzenia projektowania przekazów reklamowych i koncepcji tożsamości marki. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany liczby trenerów prowadzących szkolenie w zależności od finalnej liczby uczestników zarejestrowanych na szkolenie. W przypadku braku możliwości prowadzenia szkolenia przez wskazaną osobę szkolenie może zostać poprowadzone przez innego trenera z kadry: Piotr Marek - Ekspert w zakresie realizacji strategii reklamowych, zarządzania marką, a także w obszarze zarządzania zespołami redakcyjnymi i przedsiębiorstwami. Prowadzi projekty związane z kampaniami reklamowymi, obecnością marek w mediach ( również w social media) oraz rozwijaniem zaawansowanych umiejętności managerskich, kompetencji zarządczych w mediach lokalnych. Zajmuje się szeroko pojętą komunikacją marketingową oraz PR. Kreował wizerunek wielu firm, organizacji i osób prywatnych. Praktyk z zakresu zarządzania mediami lokalnymi (12 lat doświadczenia). Wszyscy prowadzący posiadają doświadczenie oraz odpowiednią wiedzę i kwalifikacje niezbędne do poprowadzenia szkolenia.</p>
Doświadczenie zawodowe	<p>Kilkunastoletnie doświadczenie w branży sprzedaży i marketingu. Obecnie pełni funkcje Interim Managera.</p>

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu sprzedaży i marketingu. Wybrane szkolenia: „Facebook jako narzędzie pracy w redakcji i biurze reklamy”, „Nowoczesne biuro reklamy w telewizji lokalnej”, „Profesjonalne biuro reklamy w lokalnej gazecie oraz serwisie internetowym”, „Marka, marketing, sprzedaż w wydawnictwie regionalnym”.
Wykształcenie	Ukończone studia magisterskie na kierunku Dziennikarstwo i Komunikacja Społeczna na Uniwersytecie Warszawskim

## Lokalizacja usługi

<p>Adres:  <b>Zacisze 2</b>  <b>82-300 Elbląg, woj. warmińsko-mazurskie</b></p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p>	Warunki logistyczne:
---	----------------------