

# Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

## **PRACOWNIK POMOCNICZY OBSŁUGI HOTELOWEJ**

**przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**

### **Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty**

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe



**FUNDACJA EKSPERT – KUJAWY**  
*„Eksperti od Twojej przyszłości”*

# Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa.

*„W sprzedaży nie ma nic gorszego niż brak pełnej wiedzy o produkcie, który się oferuje”.*

<p>Hotel "Senator" oddaje do dyspozycji Gości 107 pokoi</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1os</li> <li>• 2os</li> <li>• 3os</li> <li>• Podwyższony standard</li> <li>• Premium</li> <li>• Apartamenty</li> </ul> <p>Każdy pokój wyposażony jest w łazienkę, telewizor, telefon oraz możliwość połączeń internetowych</p>	<p><b>POKOJE</b></p>	<p><b>GASTRONOMIA</b></p> <p>Dawiza sala kuchni Hotelu "Senator" jest powiewane słynnego irlandzkiego dramaturga: ale i wielkiego miłośnika dobrej kuchni G &amp; Showa</p> <p>* Nie ma miłości bardziej uczciwej niż miłość do jedzenia</p> <p>Różnorodny zestaw dan jest w stanie zadowolić najbardziej wymagającego klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klimatyzowana restauracja na 250 osób</li> <li>• Bar nocny z białym czynnym od 9:30 do ostatniego klienta</li> <li>• Klub Chillout</li> <li>• Organizacja imprez okolicznościowych (wesela, chrzciny, komunie itp.)</li> </ul> 	<p><b>CHILLOUT CLUB</b></p> <p>Dla tych, którzy pragną dobrej zabawy, jedyną słuszną alternatywą będzie wizyta w nowo powstałym Klubie ChillOut na terenie Hotelu "Senator". Jeśli masz minimum 21 lat, lubiacz przy tym dobrą muzykę, zapraszamy Cię do lokalu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A w tym:</li> <li>• Weekendowe imprezy z występami DJ'ów oraz zaproszonymi gośćmi</li> <li>• VIP ROOM</li> <li>• Sala bilardowa</li> <li>• Pralka zmyk</li> <li>• Baris</li> <li>• Maszyny do gier</li> </ul>  <p>* Największą atrakcją klubu jest mieszcząca się w nim KIEGLINIA 2 torowa czynna codziennie od 9-17</p> 
<p><b>KONFERENCJE</b></p> <p>Hotel oddaje do dyspozycji Gości 9 profesjonalnie wyposażonych sal konferencyjnych, w których zapewniamy miejsce dla grup od 20 do 350 osób</p> <p>Wyposażenie sal konferencyjnych</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• czuotmk multimedialny</li> <li>• czuotmk toki</li> <li>• sprzęt DVD i VHS</li> <li>• flipchart</li> <li>• tablica</li> <li>• nagłośnienie (mikrofony przewodowe i bezprzewodowe)</li> <li>• dostęp do internetu</li> </ul> 	<p><b>ROZRYWKA I REKREACJA</b></p> <p>Do dyspozycji Gości Hotelu "Senator" oddaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kryty basen z kaskadą wodną</li> <li>• siłownia wspinaczkowa</li> <li>• jacuzzi, siłownia, sauna</li> <li>• kort tenisowy</li> <li>• lw pobliżu</li> <li>• szlaki rowerowe</li> <li>• salony fryzjerski i kosmetyczny</li> </ul> 	<p><b>ROZRYWKA I REKREACJA</b></p>	



## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa.

Podstawową sprawą w sprzedaży usług jest pełna wiedza o wszystkich produktach w obiekcie hotelowym.

Klient ma prawo i musi otrzymać od pracownika hotelu pełną informację o wszystkim, co jest oferowane w recepcji.

Pracownicy działu marketingu opracowują niejednokrotnie wiele produktów, dostosowanych do potrzeb klienta.

Jest to w większości poprzedzone badaniem rynku. Konstruowana oferta niejednokrotnie posiada również możliwość wymiany pewnych komponentów oferty, bądź możliwość ułożenia własnej.

***Pracownik musi zatem doskonale wiedzieć wszystko o produktach w hotelu.***



## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa.

Co prawda sprzedaż usług odbywa się w większości w recepcji hotelowej (w *większości, gdyż obiekty SPA często posiadają odrębne recepcje SPA*), jednakże nie tylko pracownicy recepcji muszą znać ofertę hotelu.

Z punktu widzenia profesjonalnej obsługi gościa hotelowego niezmiernie ważne jest, aby **każdy pracownik hotelu znał ofertę hotelową** chociażby w podstawowym zakresie.

Kreuje to pozytywny wizerunek całego obiektu hotelowego.

Nie chodzi oczywiście o to, by każda osoba w hotelu znała pełen zakres usług, bo jest to niemożliwe przy posiadaniu dużej ilości produktów. Gość hotelowy może być zainteresowany otrzymaniem podstawowej informacji, wiedząc, iż szczegółową i bardzo dokładną ofertę otrzyma na recepcji hotelowej.



## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa.

Dobłą praktyką pracowników działu marketingu jest opracowanie oferty hotelu, zamieszczonej w hotelowym folderze i równocześnie opracowanie oferty dla recepcji w rozszerzonej formie, wzbogaconej opisami poszczególnych produktów.

Takie działanie ma miejsce w przypadku posiadania przez obiekt hotelowy dużej ilości produktów.

Niezbędna jest w takim przypadku doskonała komunikacja pomiędzy recepcją a działem marketingu, tworzącym produkty hotelowe.

**DZIAŁ MARKETINGU**



**RECEPCJA**

W praktyce hotelarskiej dość często zdarza się tak, iż pozostali pracownicy w hotelu (oprócz recepcji) nie znają podstawowej oferty produktowej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa.



**TRANSPORT SERVICES**      **USŁUGI TRANSPORTOWE**

- Local trips (e.g. downtown, The Salt Mine, The Ichna Mountains, Wądołowe, etc.)
- Transfers to the airport
- Wycieczki lokalne (downtown, Wądołowe, Wędróżki, Zakopane, Wodocice itp.)
- Przebiegi na lotnisko
- Przebiegi pociągowe

**RENT A BIKE**      **WYPOŻYCZALNIA ROWERÓW**

## KRAKÓW

**Hostel ATLANTIS**  
ul. Dietla 58  
tel: (12) 421 08 61  
[www.ATLANTIShostel.pl](http://www.ATLANTIShostel.pl)

**Need a place to sleep in Kraków ?**  
Perfect location!  
Newly renovated building!

**Szukasz noclegu w centrum Krakowa?**  
Wspaniała lokalizacja!  
Świeżo odnowiony budynek!

book hostel with: **GOMIO.COM**  
The European Booking To Go with Online Booking

## Pensjonat Pod Kamykiem

30-199 Kraków-Rzaska, ul. Balicka 51  
Tel./Fax: +48 (012) 636 17 48  
+48 (012) 638 27 24  
Tel. kom. 0 606 95 77 76

**LOTNISKO BALICE 3 KM**

[www.podkamykiem.naszemiasto.pl](http://www.podkamykiem.naszemiasto.pl)  
E-mail: pensjonat@pod-kamykiem.krakow.pl



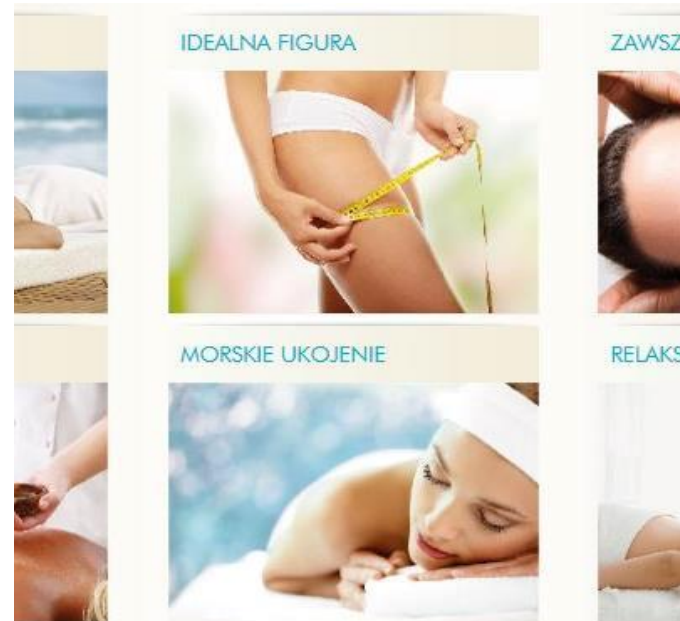
## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa

Hotele niejednokrotnie komponują usługi dodatkowe w różnorodne **pakiety** np. pakiet konferencyjny, pakiet dla matki z dzieckiem, pakiet dla niego, pakiet dla niej itp.

To atrakcyjna forma zachęcenia gości do odwiedzenia hotelu i skorzystania z jego pełnej oferty, poprawia

i umacnia wizerunek danego obiektu oraz stanowi siłę perswazji, która potęguje moment podjęcia decyzji i wyboru miejsca.

Pozwala przyciągnąć nową grupę potencjalnych klientów.





## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa

<b>Pakiet żółty</b>	
Wynajem Sali konferencyjnej na 1 dzień dla min.12 osób, z obiadem i/lub kolacją	Rabat 10% na wynajem sali
<b>Pakiet zielony</b>	
Wynajem Sali konferencyjnej na min. 2 dni, z obiadem i/lub kolacją lub noclegami dla min.12 osób	wyposażenie Sali gratis (rzutnik, ekran flipchart)
<b>Pakiet lawendowy</b>	
Wynajem Sali A, na min. 2 dni z obiadem i/lub kolacją lub noclegami dla min 40 osób	Serwis kawowy gratis – kawa, herbata, woda mineralna,

### *Pakiet Spa oraz bon wart 80 zł na dowolne zabiegi za 259 zł (zamiast 590zł)*

- **Sauna fińska z aromatem eukaliptusa** – głębokie odprężenie i detoksykacja organizmu
- **Peeling solny ciała na bazie oleju** – intensywne oczyszczenie i wygładzenie skóry
- **Masaż pleców gorącymi olejami** – głębokie odprężenie i relaks a także ulga w bólu, złagodzenie napięcia mięśniowego
- **Masaż twarzy, szyi i dekoltu**
- **Kąpiel w jacuzzi z lampką wina** – poprawa samopoczucia, relaks, dotlenienie i nawilżenie skóry
- **Odoczynek na leżaku** z filiżanką aromatycznej herbaty

**Bon o wartości 80 zł** do wykorzystania przy kolejnej wizycie  
**Pachnący prezent dla każdego gościa**





## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa

**Pakiety** są doskonałym źródłem przychodów dla hotelu, ich znajomość i umiejętność prezentowania w zależności od potrzeb gości przez pracownika hotelu mającego bezpośredni kontakt z klientem jest zatem konieczna.

Bardzo ważna jest **znajomość ofert promocyjnych** aktualnie oferowanych przez hotel





## *Przykłady ofert promocyjnych:*

### **OFERTA LAST MINUTE**

Z okazji corocznego święta Pań, restauracja Hotelu przygotowała pyszne desery dla Kobiet aby osłodzić im ten wyjątkowy dzień.

Promocja obowiązuje tylko w dniu 8 marca 2012, dotyczy Pań jedzących obiad w Restauracji naszego hotelu.



**15 % rabatu w dniach 15-30 stycznia**

Rabat otrzyma każdy nowy klient który zarezerwuje salę konferencyjną w czasie trwania promocji

Zapraszamy również do naszej restauracji na pysze dania. Rabat dotyczy oferty dań z karty.



## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa

**OFERTA SPECJALNA:** 399 zł zamiast 800 zł za pakiet weekendowy dla dwóch osób w Hotelu Rigga we Władysławowie.

**399 zł**

**Kupuję!**

Wartość	Rabat	Oszczędzasz
800 zł	50%	401 zł



Kupuję na prezent



Do końca zostało:  
4 godz. 36 min. 36 s.

**101** kupionych ofert



Sprzedaż trwa dalej!

Minimum 5 transakcji osiągnięto o 09:56



Poleć ofertę: [f](#) [t](#) [v](#) [w](#) [g+](#) [e](#) [s](#) [Wysłij](#)



[www.rigga.com.pl](http://www.rigga.com.pl)

**Rezydencja Rigga**  
ul. Harcerska 7  
84-120 Władysławowo  
tel./fax: +48 58 674-92-87,  
tel./fax: +48 58 675-36-43,  
tel. kom.: + 48 781 340 007

### Jak skorzystać?

Kupon można realizować od 14 stycznia do 31 marca 2011 (z wyłączeniem weekendu walentynkowego 11-13.02.2011) **przez cały tydzień.**

Konieczna wcześniejsza telefoniczna rezerwacja terminu pobytu.

### Dlaczego warto?

W cenę pakietu wchodzi:

- 2 noclegi, 2 śniadania, 2 obiadokolacje
- 2 x mini pakiet SPA (świetła sauna, jacuzzi) 2 x po 1 h dla dwóch osób
- solarium 2 x 10 minut
- na powitanie czerwone wino w pokoju

Szansa na niezapomniany romantyczny weekend i doskonały prezent dla zakochanych.



Voucher obejmujący weekendowy program z zabiegami – dwa noclegi w komfortowym pokoju dwuosobowym z pełnym wyżywieniem i butelką wina oraz pakietem zabiegów dla każdej z osób: masażem Całego Ciała i Masażem SPA gorącymi kamieniami.



## Znajomość oferty hotelu warunkiem profesjonalnej obsługi gościa

Jedną z naczelnych zasad hotelarstwa jest troska o dobre samopoczucie gościa w czasie jego pobytu w hotelu. Kontakt z gośćmi nie jest przywilejem jedynie pracowników recepcji.

Najważniejszym zadaniem wszystkich pracowników zatrudnionych w hotelu bez względu na stanowisko jest służenie gościowi.

Dobra i profesjonalna obsługa jest obowiązkiem każdego pracownika hotelu. Należy bowiem pamiętać że:

***Gość zadowolony z obsługi w hotelu powie o tym 3 innym osobom a gość niezadowolony – powie o tym 8 innym osobom.***



# DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.