

СЕМИНАРЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Семинар-практикум	Время проведения	Идея и краткое содержание семинара	На кого рассчитана программа			
			Собственники отелей	Управляющие отелей	Менеджеры служб отеля	Другие участники
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ И ПРОДАЖАМИ В ОТЕЛЕ	2 дня 10:00–18:00	Технологии работы с Гостями и заказчиками, позволяющие обеспечить эффективные продажи службам бронирования, приема и размещения, ресторану отеля – а также технологии управления сотрудниками, позволяющие обеспечить правильную работу этих служб	✓	+	+	Руководители и менеджеры службы питания (Food & Beverages)
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОТЕЛЕ	2 дня 10:00–18:00	Инструменты поиска, отбора, адаптации и обучения сотрудников и менеджеров, методы дисциплинарной политики, контроля и мотивации, необходимые для сокращения текучести кадров и повышения качества работы персонала и менеджеров отеля	–	+	+	HR-директора и менеджеры по персоналу
ПРОДВИЖЕНИЕ ОТЕЛЯ	2 дня 10:00–18:00	Системный подход к продвижению отеля на рынке через эффективную работу отдела продаж и маркетинга: позиционирование отеля, организация продаж, ценовая политика, взаимодействие с партнерами, продажи в интернет и ряд других инструментов и технологий продаж	✓	+	✓	Руководители и менеджеры отделов маркетинга и продаж
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ	1 день 10:00–18:30	Организация бизнес-процессов службы питания (Food & Beverages) отеля, контроль качества работы сотрудников, контроль расходов и другие методы, позволяющие добиться качественного сервиса для Гостей, снизить потери и повысить продажи услуг питания в отеле	–	+	–	Руководители и менеджеры службы питания (F&B)

- ▶ Семинары-практикумы для руководителей и менеджеров проводятся как в открытом, так и в корпоративном форматах
- ▶ Размер учебной группы – от 6 до 20 человек

ТРЕНИНГИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Тренинг	Время проведения	Краткое содержание	На кого рассчитан тренинг			
			Менеджеры служб отеля	Сотрудники Службы приема и размещения	Сотрудники Службы питания (F&B)	Другие сотрудники отеля
СЕРВИС И Продажи в ОТЕЛЕ	2 дня 10:00–18:00	Отработка индивидуальных навыков обслуживания Гостей отеля, навыков эффективной коммуникации, а также основных приемов продаж для сотрудников различных служб отеля; применение методов позволяет повысить качество сервиса и количество продаж в отеле	✓	+	✓	Сотрудники, участвующие в процессе обслуживания Гостей
Навыки Продаж для Службы Бронирования	2 дня 10:00–18:00	Насыщенный тренинг, освещающий технологии и формирующий навыки «входящих» и «исходящих» продаж услуг отеля, позволяющие сотрудникам и менеджерам службы бронирования повышать продажи основных и дополнительных услуг отеля	✓	-	-	Руководители и менеджеры службы бронирования
РАБОТА в КОМАНДЕ ОТЕЛЯ	1 день 10:00–18:30	Серия упражнений и командных задач для выработки у сотрудников отеля, работающих на различных позициях, навыков совместной командной работы, а также отработка ряда техник эффективной коммуникации с коллегами	✓	+	+	Любые линейные сотрудники
ШКОЛА ОФИЦИАНТОВ	Модули по 1-2 дня 10:00–19:00	Серия тренинговых модулей, посвященных ключевым навыкам эффективной работы сотрудников ресторана и других подразделений службы питания отеля (F&B) – каждый модуль разработан для отдельной категории сотрудников определенных должностей	✓	-	+	В зависимости от темы каждого отдельного модуля

▶ Тренинговые программы для линейных сотрудников проводятся только в корпоративном формате, число участников в группе от 8 до 16 человек