



HOTELS ETIQUETTE  
& PROTOCOL PROGRAM

# OFERTA SZKOLENIA

ETYKIETA I PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY  
W OBSŁUDZE GOŚCIA HOTELOWEGO

dla  
HOTELI



*„Jedną z najważniejszych potrzeb jaką mają ludzie to potrzeba szacunku i uznania”*  
*Abraham Maslow*

Pracując w branży hotelarskiej warto pamiętać o tym w każdej sytuacji, w której mamy kontakt z drugim człowiekiem: witając gości, odpisując na e-maila, rozmawiając przez telefon, mijając kogoś na korytarzu itp. Umiejętność okazania szacunku oraz świadomość tego jak to robić właściwie to wielki zasób, który doceni każdy gość, współpracownik czy dostawca.

Pomoże nam w tym znajomość zasad etykiety. To wiedza, która podpowiada jak okazać szacunek we właściwy sposób, adekwatny do okoliczności, a także z uwzględnieniem zasad protokołu dyplomatycznego, niezbędnego przy obsłudze oficjeli oraz gości VIP. Znajomość zasad etykiety sprawia też, że kanon obsługi gości jest ujednolicony, a my mamy pewność, że działamy w oparciu o najwyższe, międzynarodowe standardy, tak bardzo pożądane w branży hotelarskiej.

Serdecznie zapraszam do zapoznania się z ofertą szkolenia  
pt. „Etykieta i protokół dyplomatyczny w obsłudze gościa hotelowego”.



**HOTELS ETIQUETTE  
& PROTOCOL PROGRAM**

# Program szkolenia

## Etykieta – wprowadzenie

- ▣ Etykieta w pracy hotelarza- najważniejsze zasady etykiety służbowej
- ▣ Różnice pomiędzy etykietą towarzyską a biznesową
- ▣ Różnice pokoleniowe w podejściu do konwenansów – czyli co dla kogo może być ważne a dla kogo ważniejsze
- ▣ Kultura zachowań w codziennej pracy hotelarza
- ▣ Siła “drobiazgów” - czyli o tym dlaczego niuansy mają tak duże znaczenie
- ▣ Efekt pierwszego wrażenia

## Precedencja (pierwszeństwo) i savoir vivre w relacjach służbowych – wszystko co powinniśmy wiedzieć o kolejności i hierarchii podczas obsługi gościa hotelowego

- ▣ Zasady podczas powitania i przedstawiania się
- ▣ Uścisk dłoni a precedencja
- ▣ Kiedy wstajemy, kiedy nie musimy wstawać
- ▣ Dołączanie do grup/osób i przedstawianie się
- ▣ Zapozdawanie ze sobą osób z różnych środowisk

## Goście VIP – protokół dyplomatyczny w pracy hotelarza

- ▣ Usadzanie gości zgodnie z precedencją
- ▣ Transfer gości – usadzenie w samochodzie
- ▣ Przedstawianie osób zgodnie z precedencją
- ▣ Tytułowanie i zwroty grzecznościowe
- ▣ Różnice kulturowe w obsłudze gości
- ▣ Rozmieszczanie flag i proporców
- ▣ Współpraca z ambasadami i ministerstwami
- ▣ Prowadzenie gościa i asysta - zasada prawej strony



# Program szkolenia

## Netykieta – czyli zasady obowiązujące w korespondencji e-mailowej

- ❑ Zasady poprawnej komunikacji e-mailowej
- ❑ Zwroty grzecznościowe w korespondencji e-mailowej
- ❑ Poprawna struktura wiadomości elektronicznej
- ❑ O czym należy pamiętać, by zachować zasady precedencji w korespondencji e-mailowej
- ❑ Najczęściej popełniane błędy

## Rozmowy telefoniczne – zasady, o których należy pamiętać prowadząc rozmowy z gośćmi hotelowymi

- ❑ Pierwszeństwo w rozmowach telefonicznych
- ❑ Profesjonalne rozpoczęcie i zakończenie rozmowy telefonicznej
- ❑ Nieodebrane połączenia i oddzwanianie
- ❑ Przerwane rozmowy
- ❑ Kultura rozmów telefonicznych

## Etykieta przy stole \* - teoria i praktyka

- ❑ Wszystko o zastawie stołowej – prawidłowe ułożenie
- ❑ Uzupelnianie zawartości zastawy stołowej - jak to robić dobrze
- ❑ Nietypowe sztuczce
- ❑ Mowa sztucców
- ❑ Serwetka – sygnały dla kelnera: odkładanie na chwile, gdy spadnie, prośba o wymianę, zakończenie posiłku
- ❑ Nietypowe dania
- ❑ Rodzaje serwisów kelnerskich
- ❑ Przygotowanie do oficjalnych przyjęć z udziałem gości vip



## Komu dedykowane są szkolenia z etykiety w obsłudze gościa hotelowego?

- ❑ Dyrektorom hoteli
- ❑ Kadrze menadżerskiej
- ❑ Działom recepcji, rezerwacji, sprzedaży
- ❑ Kelnerom
- ❑ Housekeepingowi
- ❑ Działom technicznym

Zakresy tematyczne oraz zagadnienia różnią się w zależności od grupy docelowej



## Szkolenie poprowadzi

**Dagmara Łuczka** - Ekspert Etykiety Biznesu certyfikowany przez Międzynarodową Akademię Etykiety i Protokołu w Londynie. Ukończyła kursy w International Etiquette & Protocol Academy of London zdobywając tytuł **International Business Etiquette Consultant and Cross-Cultural Specialist**, Manners Matter w Indiach, Europejskiej Akademii Dyplomacji, Polskim Instytucie Spraw Międzynarodowych oraz szkołę Trenerów Grupy ODITK.

Autorka książki „**Kultura budowania relacji służbowych – czyli etykieta biznesu w praktyce**” wyd. CeDeWu, Warszawa 2020.

Absolwentka Akademii Morskiej o specjalności Organizacja Usług Turystyczno-Hotelarskich. Założycielka Projektowni Wizerunku, doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm, pasjonatka zagadnień związanych z etykietą i różnicami kulturowymi.

Wykładowca studiów MBA na Uniwersytecie Pomorskim, gościnny wykładowca na studiach podyplomowych, prelegentka w szkołach i na konferencjach, trener.

Autorka artykułów o etykiecie biznesu w magazynach: „HR Standard”, „Transport Manager”, „Production Manager”, „Control Engineering Polska”, „Mitsubishi Electric News”. Szkoliła kadrę m.in. Hotelu Verte w Warszawie, Intercontinental, Crystal Mountain czy Hotelu Aries w Zakopanem.



## Oferta cenowa

ETAP I – działania przed szkoleniem		Konsultacje (cena netto)
<p><b>Wywiad bezpośredni</b> - określenie potrzeb oraz poznanie oczekiwań względem szkolenia, przygotowanie i dystrybucja ankiety przedszkoleniowej lub rozmowa ze wskazanymi osobami. Na tym etapie przeprowadzane są również działania pt. "Tajemniczy klient" (telefonicznie i e-mailowo). Na tej podstawie opracowane zostaną dedykowane case study. Na tym etapie również mogą zostać zasugerowane pewne modyfikacje w programie (za zgodą Klienta).</p>		W cenie projektu
Etap II - Szkolenie	Czas potrzebny do realizacji	Cena PLN (netto)
<p>Dzień szkoleniowy: <b>czas trwania: 8x45 min. (plus przerwy)</b> Liczba uczestników: <b>do 14 osób</b> Cena dotyczy szkolenia prowadzonego w Trójmieście lub okolicy Szkolenie prowadzone jest w języku polskim</p>	8 x 45 min.	od 6600,00 zł
ETAP III - Działania po szkoleniu		Konsultacje (cena netto)
<p><b>Bezpłatne indywidualne konsultacje</b> telefoniczne/e-mailowe do 4 tygodni po zakończeniu szkolenia.</p>		W cenie projektu

# Kontakt

Dagmara Łuczka

Tel. 501 68 18 58

E-mail. [d.luczka@projektowniawizerunku.pl](mailto:d.luczka@projektowniawizerunku.pl)

[www.projektowniawizerunku.pl](http://www.projektowniawizerunku.pl)



HOTELS ETIQUETTE  
& PROTOCOL PROGRAM

