

# Vademecum pokojowej – czystość, kultura i ogłada

Szkolenie dot. zarówno zadań stojących przed Działem Służby Pięter jak i systemu zachowań wobec gościa hotelowego. Szkolenie zwraca uwagę na kwestie stresu, który może wystąpić przy kontakcie z trudnym gościem jak również niektóre zagadnienia związane z kulturą osobistą.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik powinien:

- Wykorzystać efektywne techniki utrzymywania czystości w hotelu.
- Umiejętnie pokonywać sytuacje konfliktowe.
- Znać podstawowe przepisy regulujące pracę w służbie pięt hotelu.

## **Ramowy program szkolenia:**

1. Miejsce służby pięt w hotelu.
2. Regulacje zewnętrzne.
3. Standardy – regulacje wewnętrzne.
4. Regulamin organizacyjny.
5. Potrzeby i oczekiwania Klienta.
6. Komunikacja z Klientem.
7. Niezadowolony Klient.
8. Elementy sztuki obsługi gościa i savoir vivre.
9. Profesjonalizm służby pięt.
10. Prezentacja osobista, procedury zdrowia i bezpieczeństwa.
11. Materiały, środki czystości, pościele i ręczniki.
12. Raporty.
13. Współpraca z innymi działami.