



OFERTA

BRANŻA HORECA
MARKETING I SPRZEDAŻ W OBIEKCIE
HOTELOWYM

MARKETING I SPRZEDAŻ W OBIEKCIE HOTELOWYM

CELE:

Osoba, która posiada wiedzę na szkoleniu "Marketing i sprzedaż w obiekcie hotelowym" wyposaży uczestników w narzędzia i strategie pozwalające na efektywne działania marketingowe oraz skuteczną sprzedaż usług hotelowych, zwiększenie przychodów hotelu poprzez skuteczniejsze pozyskiwanie i utrzymanie klientów.

PROGRAM:

DZIEŃ I: PODSTAWY MARKETINGU I ANALIZA RYNKU

Wprowadzenie do marketingu w branży HoReCa

1.1 Specyfika marketingu w hotelarstwie i gastronomii

1.2 Kluczowe pojęcia i koncepcje marketingowe

- Marketing MIX
- Segmentacja rynku i targeting
- Budowanie marki
- Custom Journey

Analiza rynku i trendów

2.1 Omówienie aktualnych trendów w branży HoReCa

2.2 Wykorzystanie danych rynkowych do planowania działań marketingowych

2.3 Analiza konkurencji za pomocą narzędzi cyfrowych

Strategia marketingowa

3.1 Elementy skutecznej strategii marketingowej

3.2 Określanie celów marketingowych (SMART)

Marketing cyfrowy

4.1 Wprowadzenie do marketingu online: SEO, SEM, media społecznościowe

4.2 Optymalizacja strony internetowej i systemu rezerwacji online

4.3 Podstawy content marketingu

DZIEŃ II: SPRZEDAŻ, ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTEM I ZAAWANSOWANE TECHNIKI MARKETINGOWE

Techniki sprzedaży w branży HoReCa

1.1 Psychologia sprzedaży usług hotelarskich i gastronomicznych

1.2 Techniki upsellingu i crosssellingu

1.3 Zarządzanie zastrzeżeniami klientów

Kreowanie unikalnych doświadczeń gości

2.1 Wykorzystanie storytellingu w budowaniu marki obiektu

2.2 Personalizacja usług

Programy lojalnościowe i zarządzanie relacjami z klientem (CRM)

3.1 Projektowanie efektywnych programów lojalnościowych

3.3 Analiza skuteczności programów lojalnościowych

Marketing automatyczny (Marketing Automation)

4.1 Narzędzia automatyzacji w komunikacji z klientami

4.2 Personalizowane kampanie e-mailowe i SMS

Współpraca z influencerami i lokalnymi partnerami

5.1 Strategie współpracy z influencerami

5.2 Budowanie relacji z lokalnymi firmami i dostawcami usług

5.3 Mierzenie efektywności współpracy

Zarządzanie reputacją online i marketing kryzysowy

6.1 Monitorowanie opinii online

6.2 Strategie reagowania na negatywne opinie

6.3 Plany zarządzania kryzysowego w marketingu

IŁOŚĆ GODZIN: 16 h

MIEJSCE I TERMIN: do ustalenia

TRENER PROWADZĄCY

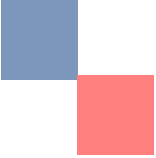


Hotelarz i restaurator z wieloletnim, praktycznym doświadczeniem. Od ponad 25 lat aktywnie działa na olsztyńskim rynku hotelarsko-gastronomicznym. Ukończyła Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz Wyższą Szkołę Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, co przełożyło się na solidne podstawy teoretyczne do pracy w branży HoReCa.

Specjalizuje się w:

1. Doradztwie biznesowym dla branży hotelarskiej i gastronomicznej, wspierając właścicieli oraz menadżerów w optymalizacji procesów operacyjnych oraz tworzeniu efektywnych procedur.
2. Przeprowadzaniu kompleksowych audytów operacyjnych dla restauracji i hoteli, które pozwalają na identyfikację obszarów wymagających poprawy.
3. Prowadzeniu szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta, technik sprzedażowych oraz strategii marketingowych dostosowanych do specyfiki branży HoReCa

Szkoli z zakresu zarządzania obiektami 3 i 4 gwiazdkowymi, opracowania i skutecznego przeprowadzania strategii restrukturyzacyjnych obiektów hotelowych, wprowadzania na rynek nowych marek gastronomicznych, przeprowadzania audytów, tworzenia planów marketingowych dla hoteli i restauracji oraz przeprowadzenia szkoleń ze standardów obsługi i działań marketingowych w hotelu.



NADAMY KSZTAŁT TWOIM WIZJOM

