



## ***PROGRAM SZKOLENIA ORGANIZATOR USŁUG KONFERENCYJNYCH***

### **WPROWADZENIE**

Organizator usług konferencyjnych jest zawodem o charakterze usługowym. Celem pracy organizatora usług konferencyjnych jest organizacja konferencji, seminariów, kongresów, zjazdów, spotkań firmowych. Organizator usług konferencyjnych przyjmuje zlecenie od klienta (zewnętrznego lub wewnętrznego), na podstawie którego planuje podstawowe zadania, koszty, czas i zasoby potrzebne do realizacji przedsięwzięcia, zachowując przy tym zasady racjonalnego gospodarowania. Organizator usług konferencyjnych odpowiedzialny jest za przygotowanie zaplecza konferencyjnego, takiego jak: sala i wyposażenie sali, sprzęt do prezentacji, zaplecze socjalne, bufet kawowy i wyżywienie. Koordynuje i nadzoruje właściwy przebieg konferencji, bezpieczeństwo i wygodę uczestników. Do jego zadań należy przekazywanie informacji dotyczących organizacji konferencji uczestnikom i prelegentom, działania promocyjne, nadzorowanie konferencji, organizowanie pracy swojej i zespołu oraz zestawienie kosztów i przychodów konferencji.

## **CELE SZKOLENIA**

Celem kursu jest doskonalenie wiedzy i umiejętności na temat kompleksowej organizacji usług konferencyjnych.

Po ukończeniu szkolenia jego uczestnicy będą przygotowani do **wykonywania następujących zadań zawodowych:**

- jak aktywnie sprzedawać usługi konferencyjne, szkolenia czy bankiety,
- jak powinna przebiegać organizacja imprezy przed jej rozpoczęciem oraz w trakcie, a także jakie obowiązki należą do koordynatora po jej zakończeniu,
- jak skutecznie wykorzystywać usługi dodatkowe hotelu oraz zewnętrzne, do zbudowania atrakcyjnej oferty,
- jak przygotować dokumentację imprez (kalkulacje, umowy, programy, menu, rozliczenia).

**Cele szczegółowe:**

- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi klientów korzystających z usług konferencyjnych,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z gościem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji z klientem firmy organizującej usługi konferencyjne,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności sprzedażowych,
- nabycie umiejętności organizacyjnych.

**Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą posiadać następujące umiejętności:**

- określanie struktury organizacyjnej firmy organizującej usługi konferencyjne,
- przygotowywanie oferty firmy organizującej usługi konferencyjne,
- przyjęcie i potwierdzenie zamówienia telefonicznego oraz w formie pisemnej,
- przygotowywanie dokumentacji związanej z kompleksową obsługą klientów,

- przygotowywać ofertę firmy organizującej usługi konferencyjne,
- utworzyć różne rodzaje ofert usług konferencyjnych.

### **ŚRODKI DYDAKTYCZNE**

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przepisy prawa, w szczególności: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik obsługi gościa w hotelach sieciowych,
- przykładowe opisy obsługi imprez konferencyjnych, bankietów itp,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne obiektów hotelarskich,
- filmy obrazujące obsługę imprez konferencyjnych, bankietów,
- scenariusze scenek do odegrania, instrukcje do ćwiczeń i teksty przewodnie,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica.

### **METODY I TECHNIKI NAUCZANIA**

- wykład, omówienie,
- praca z tekstem źródłowym,
- dyskusja dydaktyczna,
- prezentacja, pokaz,
- metody aktywizujące (burza mózgów, inscenizacja, odrywanie ról),
- ćwiczenia praktyczne.

### **FORMY PRACY**

- praca całej grupy - zajęcia winny odbywać się w grupie max 15osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

**Forum Turysyki Regionów**  
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin  
tel./fax 91 434 21 87  
e-mail: [szkolenia@forumturystyki.pl](mailto:szkolenia@forumturystyki.pl)  
[www.szkolenia.forumturystyki.pl](http://www.szkolenia.forumturystyki.pl)

## **SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA**

Sprawdzanie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzanie i ocena nastąpi za pomocą zadawanych pytań, testów i ćwiczeń praktycznych.

Umiejętności praktyczne będą sprawdzane poprzez obserwację pracy w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji czynności uczestnika kursu i dokonywania oceny jego pracy będzie zwracana uwaga na: posługiwanie się terminologią zawodową, stosowanie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej, umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związku przyczynowo-skutkowe.

Ocena jest informacją zwrotną, która winna uświadomić uczestnikom poziom ich osiągnięć oraz zachęcać do systematycznej pracy, samokontroli i samooceny.

W ocenie końcowej będzie uwzględniony wynik wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod sprawdzania stopnia opanowania wiadomości i umiejętności określonych w celach kształcenia oraz wynik testu końcowego.

## **PLAN NAUCZANIA**

<b>LP.</b>	<b>TEMAT</b>	<b>LICZBA GODZIN</b>
------------	--------------	--------------------------

1.	<p>Aktywna sprzedaż usług konferencyjnych i bankietów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poszukiwanie klienta i jak do niego dotrzeć,</li> <li>- prezentacja ogólna, USP, język korzyści oraz identyfikacja potrzeb klienta,</li> <li>- tworzenie rentownych i konkurencyjnych ofert cenowych „na miarę” zależnie od segmentu gościa i oczekiwań klientów,</li> <li>- skuteczne wykorzystanie usług dodatkowych hotelu do zbudowania atrakcyjnej oferty,</li> <li>- budowanie relacji i sprzedaż doradcza,</li> <li>- negocjacje- czyli dlaczego warto rozmawiać?</li> </ul>	<b>16,0</b>
2.	<p>Dokumentacja oraz szczegółowy program konferencji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kalkulacja szczegółowa czy pakiet?</li> <li>- umowa- najważniejsze zapisy, standardowe warunki, jak zabezpieczyć nasze interesy, kiedy podpisać umowę?</li> <li>- umowa pakietowa czy szczegółowa?</li> <li>- umowa dla klienta firmowego</li> <li>- umowa dla klienta prywatnego( wesela, imprezy okolicznościowe),</li> <li>- tworzenie programów imprezy,</li> <li>-menu,</li> <li>- agenda,</li> <li>- rozliczenia imprezy( pro forma, faktura końcowa).</li> </ul>	<b>16,0</b>
3.	<p>Przebieg imprezy- organizacja w hotelu, rola i zadania koordynatora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- od planowania do realizacji imprezy,</li> <li>- najważniejsze zasady w przebiegu imprezy,</li> <li>- działania promocyjne niezbędne przy organizacji konferencji,</li> <li>- kompetencje i zadania koordynatora,</li> <li>- nadzorowanie przebiegu konferencji pod względem wygody i bezpieczeństwa( niezbędne kompetencje),</li> <li>- organizacja stanowiska pracy koordynatora konferencji,</li> <li>- posprzedażowa obsługa klienta.</li> </ul>	<b>16,0</b>

	<b>Razem</b>	<b>48</b>
--	--------------	-----------

**CENA:**

173 zł brutto/osobę bez noclegów

218 zł/ osobę z noclegami

**WARUNKI OFERTY:**

Oferta obowiązuje przy grupie maksimum 15 osobowe