

Program szkolenia

„Profesjonalna obsługa klienta w obiektach hotelarskich”

Godzina	Temat zajęć
9.00 – 9.15	Powitanie uczestników i wprowadzenie
9.15 – 10.30	<p>1. Podstawowe zasady savoir-vivru w obsłudze klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. powitanie werbalne i niewerbalne – sympatia i kompetencja warunkiem sukcesu. b. różnice pokoleniowe – jak je pogodzić? c. specyfika obsługi klienta „hotelowego” <p>2. Style Myślenia i Style Działania według metody FRIS jako wsparcie w zrozumieniu klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. diagnoza Stylu Myślenia – ćwiczenia
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.15	<p>1. c.d. Style Myślenia i Style Działania według metody FRIS jako wsparcie w zrozumieniu klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. diagnoza Stylu Działania i jego wpływ na wykonywanie zadań b. potencjał zespołu pracowników – jak znaleźć siłę w różnorodności? c. opracowanie portretu klienta według metody FRIS jako pomocy w obsłudze różnych typów klientów
12.15 – 12.30	Przerwa
12.30 – 14.00	<p>1. Ćwiczenia praktyczne - zdobywanie „mistrzostwa” w obsłudze klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. co mówi klient, co słyszy obsługujący? b. sztuka zadawania pytań i ich konsekwencje c. reklamacja jako prezent od klienta
14.00 – 14.15	Przerwa
14.15 – 15.45	<p>1. Kompetencje komunikacyjne osoby obsługującej klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. techniki lingwistyczne – narzędzia do wywierania wpływu na Klienta b. manipulacje i „chwyty” stosowane przez klientów – radzenie sobie z obiekcjami
15.45	Zakończenie szkolenia