

## Program szkolenia

### „Profesjonalna obsługa klienta w obiektach hotelarskich”

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