



ШКОЛА ГОСТЕПРИИМСТВА

ЦЕЛИ:

- Повысить личную эффективность в работе с клиентами
- Обучиться создавать атмосферу гостеприимства

УЧАСТНИКИ:

Передовая линия персонала по работе с клиентами

В ПРОГРАММЕ:

ПЕРВЫЙ БЛОК. «ЭФФЕКТИВНЫЙ РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС»

Диагностика

- Выявление личных проблемных зон в работе
- Определение необходимых компетенций

Самоорганизация

- Правильное начало рабочего дня
- Организация рабочего времени

Уверенность в себе

- Причины неуверенности. Пошаговое преодоление
- Секреты уверенности в себе

Взаимоотношения в коллективе

- Умение находить общий язык
- Законы эффективного общения и взаимодействия

ВТОРОЙ БЛОК. «СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Клиентоориентированный подход

- Значимость клиента
- 10 заповедей профессионала

Взаимодействие с клиентом

- Способность устанавливать контакт. Умение слушать и слышать собеседника
- Методы развития чувствительности и восприимчивости
- Что необходимо для конструктивного диалога
- Возражения. Схема работы с возражениями
- Нейтрализация сопротивления. Методы убеждения
- Инструменты обаяния

Как управлять конфликтами

- Природа конфликта. Предконфликтное состояние
- Уровень конфликтности. Личная «демаркационная линия»
- Профилактика и пути разрешения конфликтов

Профессионалы гостеприимства

- Телефонный этикет – первый шаг навстречу
- Внешний вид персонала – составляющая имиджа компании
- Ценность командного взаимодействия

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

