


*Dobry Recepcjonista
skutecznym sprzedawcą*



*Profesjonalna obsługa gościa
i skuteczna sprzedaż usług hotelowych*

JAK sobie radzić w czasach kiedy:

- konkurencja jest coraz większa,
- wszyscy szukają wysokiej jakości w niskiej cenie,
- goście są trudni i wymagający,
- goście wymagają indywidualnego podejścia, Potrzebne jest szybkie wdrożenie pracowników,
- konieczne jest zarządzanie wieloma zadaniami na raz
- goście są coraz częściej chcą negocjować ceną,
- goście oczekują rabatów.

NA co trzeba koniecznie zwracać uwagę:

- poznanie typów gości/klientów oraz zrozumienie ich naturalnych różnic i potrzeb,
- wdrożenie metod skutecznej komunikacji i sprzedaży
- na skuteczność rozmów sprzedażowych,
- na poznanie motywów zakupowych gości
- na rozpoznanie potrzeb gości i sposoby ich zaspokajania

CEL SZKOLENIA – Nabycie umiejętności interpersonalnych, komunikacyjnych w zakresie wysokojakościowej pracy z gościem, a także praktycznych umiejętności skutecznej i sugestywnej sprzedaży usług hotelowych.

ZAKRES TEMATYCZNY:

- Na czym polega jakość obsługi i jak o nią zadbać?
- Czym jest i jak funkcjonuje proces usługowy?
- Zasady gościnności usługowej w “gospodarce doświadczeń”.
- Jak radzić sobie z własnymi emocjami podczas obsługi?
- Znaczenie i rozumienie swoich przekonań w relacji z gościem.
- Jakie są typy gości - charakterystyka i ich zachowania.
- Jaka jest typologia klientów?
- Jak komunikować się z różnymi typami gości?
- Jakie są najczęstsze błędy komunikacyjne?
- Dlaczego zachowania gości mogą irytować, śmieszyć, złościć, dziwić i jak sobie radzić w trudnych i nietypowych sytuacjach podczas obsługi?
- Jakie są standardy i procedury obsługi klienta indywidualnego i grupowego (w tym “trudnego”)?
- Jak unikać reklamacji?
- Na czym polega obsługa klienta wewnętrznego?
- Jak budować pozytywne relacje ?
- Jak sprawić, by goście chcieli wracać?
- Na czym polega i jakie ma znaczenie rola recepcji dla wizerunku całej firmy?
- Na czym polegają oczekiwania współczesnego gościa?
- Co naprawdę kupują goście? Jakie są motywy zakupowe i łańcuch korzyści?

- Czym jest i na czym polega marketing 4.0?
- Czy segment marketingowy to również segment operacyjny?
- Jak rozpoznać potrzeby gości i odpowiednio na nie reagować?
- Jak poprawnie prowadzić rozmowę telefoniczną?
- Jakie są etapy rozmowy telefonicznej?
- Jak prawidłowo komunikować się drogą mailową?
- Na czym polega skuteczna sprzedaż usług hotelowych? - przyjmowanie rezerwacji, sprzedaż sugestywna?
- Na czym polega tworzenie satysfakcji klienta i budowanie trwałych relacji?
- Jakie znaczenie ma obsługa posprzedażowa?
- Jakie są metody wywieranie pozytywnego wpływu na ludzi?
- Jak zachęcić klienta do powrotu? - rola pracowników w tym procesie.

CO WYNIESIESZ ZE SZKOLENIA?

- Wiedzę o typach zachowań i jak sobie z nimi radzić,
- Dowiesz się skąd biorą się reklamacje i jak na nie reagować,
- Nauczysz się komunikacji bez przemocy
- Umiejętność prowadzenia rozmów sprzedażowych,
- Dowiesz się co tak naprawdę kupują goście i na czym im zależy,
- Nauczysz się technik skutecznej sprzedaży.

JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?

- Pewność siebie i skuteczność w pracy,
- Spokój w wykonywaniu codziennych obowiązków,
- Poczucie bezpieczeństwa w kształtowaniu relacji.
- Kompetencje,
- Efektywność pracy.

CZAS TRWANIA:

2 dni