


Jak być profesjonalnym recepjonistą



Profesjonalna obsługa gościa

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.

NA co trzeba koniecznie zwracać uwagę:

- poznanie typów gości/klientów oraz zrozumienie ich naturalnych różnic i potrzeb,
- wdrożenie metod skutecznej komunikacji i sprzedaży.

CEL SZKOLENIA – Nabycie umiejętności interpersonalnych, komunikacyjnych i sprzedażowych w zakresie wysokojakościowej pracy z gościem. Zwiększymy efektywność Twojego zespołu, co przełoży się na wyższy poziom zadowolenia i lojalności klientów. Warsztaty Recepcjonistów to inwestycja w rozwój Twoich pracowników, który ma bezpośredni wpływ na wyniki biznesowe.

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?

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

JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?

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

CZAS TRWANIA:

1 dzień