

Program szkolenia

„Profesjonalna obsługa klienta w obiektach hotelarskich”

Godzina	Temat zajęć
9.00 – 9.15	Powitanie uczestników i przedstawienie programu szkolenia
9.15 – 10.30	1. Zaufany doradca – czyli sztuka budowania relacji. 2. Klient też człowiek: - typologia stylów życia klienta - asertywność w relacjach z klientem: nieracjonalne przekonania, monolog wewnętrzny, itp. - jak radzić sobie z negatywnymi emocjami
10.30 – 10.45	Przerwa na kawę
10.45 – 12.15	1. Różnice pokoleniowe – kreowanie marki pod potrzeby klientów: - obsługa klientów weteranów - obsługa klientów baby boom - obsługa generacji X - obsługa pokolenia Y 2. Perswazja w komunikacji z klientem: - magia języka - zadawanie właściwych pytań - techniki wywierania wpływu
12.15 – 12.30	Przerwa na poczęstunek
12.30 – 14.00	1. Strategia radzenia sobie z zastrzeżeniami: - sześć głównych kategorii zastrzeżeń - metody uchylania zastrzeżeń - co mówi klient, a co Ty słyszysz? 2. Reklamacje - szansa na porozumienie, którą daje Ci klient: - metody postępowania ze zdenerwowanymi klientami
14.00 – 14.15	Przerwa
14.15 – 15.45	1. Moje nastawienie do obsługi klienta: - mój styl rozmowy z klientem - samoocena
16.00	Zakończenie szkolenia