

Szanowni Państwo,

Polska Fundacja Przedsiębiorczości (PFP) – jako instytucja wspierająca rozwój mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) oraz Centrum Usługowo Doradcze w Świnoujściu mają przyjemność zaprosić Państwa na bezpłatne szkolenie pt. „**Profesjonalna obsługa klienta w obiektach hotelarskich**”.

Celem szkolenia jest:

- poznanie zasad kształtowania trwałych relacji z klientami
- poznanie technik radzenia sobie ze zniechęceniem, negatywnymi emocjami w roli „sprzedawcy”
- uświadomienie różnic pokoleniowych w obsłudze klienta
- ćwiczenie umiejętności perswazyjnych w komunikowaniu się z klientem
- poznanie metod radzenia sobie z zastrzeżeniami klientów
- przeformułowanie nastawienia do reklamacji
- autodiagnoza w zakresie stylu rozmowy z klientem

Szkolenie adresowane **do przedsiębiorców z branży turystycznej**, do osób, które w różnorodnych rolach zawodowych zajmują się bezpośrednią obsługą klienta, Podczas szkolenia uczestnicy będą pracowali indywidualnie oraz grupowo wykonując różnorodne ćwiczenia, testy, symulacje, uczestnicząc w grach zespołowych, udzielając feedbacku.

Około 70-80% warsztatów przeznaczonych jest na część praktyczną.

Szkolenie poprowadzi pani **Elżbieta Stelmach** – wykładowca Polskiej Fundacji Przedsiębiorczości, trener biznesu z 20. letnim doświadczeniem, dyplomowany coach i doradca zawodowy, socjoterapeuta, pedagog, przedsiębiorca, właściciel Centrum Szkoleniowo-Rozwojowego Sapientia w Szczecinie.

Szkolenie odbędzie w **Świnoujściu** się dnia **28 lutego 2018 r.** w godzinach **9.00 – 16.00** w **Centrum Usługowo – Doradczym w Euroregionie POMERANIA, ul. Piastowska 62**

Udział w szkoleniu jest bezpłatny. Ilość miejsc ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń .

W celu rezerwacji miejsca dla Państwa Firmy, uprzejmie prosimy o wysłanie zgłoszenia mailem na adres email: cud@um.swinoujscie.pl z podaniem imienia i nazwiska, nazwy firmy i telefonu kontaktowego.

W razie pytań, prosimy o kontakt telefoniczny z panią Katarzyną Rówińską pod nr tel.: 727 794 930 lub panem Ryszardem Kneciem tel: 737 198 799.

Serdecznie zapraszamy !