

Harmonogram szkolenia : „Profesjonalna obsługa klienta”

Harmonogram czasowy	Nazwa zajęć edukacyjnych
9.00 – 10.00	1. Profesjonalna obsługa klienta <ul style="list-style-type: none"> • schemat SUPER, • wdrożenie , • standaryzacja.
10.00-10.15	Przerwa kawowa
10.15-11.45.	2. Kontakt bezpośredni, telefoniczny i mailowy z gościem <ul style="list-style-type: none"> • zasady, • pomoce schematy, • przykłady dobrych praktyk, • mini warsztat komunikacji interpersonalnej.
11.45-12.00	Przerwa kawowa
12.00-13.30	3. Specyfika pracy z gościem niemieckojęzycznym <ul style="list-style-type: none"> • różnice kulturowe, • słowa- klucze, • sposoby postępowania w typowych sytuacjach hotelowych z udziałem tych gości. 4. Warsztat savoir- vivre biznesowego.
13.30	Podsumowanie i zakończenie