



Cílem každého dodavatele by měla být především spokojenost klienta. Proto si každý pracovník, který je v kontaktu s klientem, musí být vědom své odpovědnosti. Právě jeho chování totiž může být klíčovým prvkem při rozhodování zákazníka mezi vámi a konkurencí.

Tento kurz je určen pro všechny zaměstnance, kteří přijdou do styku s hosty a kteří nejvíce udávají tvář vašemu hotelu.

Cíl kurzu:

Vaši zaměstnanci si osvojí následující pojmy:

- Význam spokojeného klienta pro úspěch a pozitivní image firmy
- Kvalita podávaných služeb
- Komunikace s klienty včetně náročných situací
- Modelové situace - praktická cvičení
- Objasnění různých příčin vzniku nespokojenosti klientů
- Přizpůsobení reakcí rozdílným situacím a druhům stížností
- Principy optimálního řešení problematických jednání s klienty
- Řešení stížností ve prospěch všech zúčastněných stran

Během celého týdne budou vaši zaměstnanci pod odborným vedením pracovat na projektu, který jim bude přidělen. Poslední den se budou projekty vyhodnocovat a proběhne diskuse na daná témata. Tato forma výuky podpoří osvojení získaných dovedností.

Lektoři:

Aleš Vančura, Kristýna Zelenková, Eliška Hrubá

Pod záštitou:

Ing. Štefana Tótha

Přesné místo konání kurzu bude upřesněno později a bude zasláno všem uchazečům.

Cena kurzu: 10.800,- Kč

Cena pro členy Czech Hotel Elite Club: 8.640,- Kč

Cena je bez DPH 20%

Zahrnuje: školení, občerstvení během školení, školící materiály, certifikát po absolvování kurzu.