ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Description

* το πρόγραμμα παρέχεται με τη μορφή σύγχρονης τηλεκπαίδευσης, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

Η TÜV AUSTRIA Academy σε συνεργασία με τη Charisma Academy παρουσιάζει το ευρέως γνωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ». Το πρόγραμμα αυτό έρχεται να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εκπαίδευση, σε επιχειρήσεις και ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, πάνω στους τρόπους αντιμετώπισης των δύσκολων πελατών, στην αποφυγή συγκρούσεων και στην εκμετάλλευση αυτών των αντίξοων καταστάσεων για τη δημιουργία ευκαιριών και την προσφορά της απόλυτης εξυπηρέτησης στον επισκέπτη.

Εισαγωγή στο πρόγραμμα:

Η Ελλάδα ήταν και είναι κατεξοχήν η χώρα της φιλοξενίας και του τουρισμού, όμως τα τελευταία χρόνια και ιδιαίτερα μετά τη χρονιά της πανδημίας, η παγκόσμια οικονομία μας έχει δείξει πως οι επιχειρήσεις που θα συνεχίσουν να ευδοκιμούν στο μέλλον, θα είναι αποκλειστικά εκείνες που παρέχουν στον επισκέπτη το 110% των προσδοκιών του. Η διαφορά της απλής εξυπηρέτησης, με την παροχή της απόλυτης εμπειρίας του πελάτη, έρχεται τις περισσότερες φορές να φανεί τη στιγμή των έντονων καταστάσεων και αυτό συμβαίνει όταν το προσωπικό της επιχείρησης έρχεται αντιμέτωπο με αυτούς που όλοι γνωρίζουμε ως «δύσκολους πελάτες».

Η διαχείριση ενός δύσκολου πελάτη, ειδικά στο χώρο του τουρισμού, αποτελεί την αιχμή του δόρατος της φιλοξενίας και της εξυπηρέτησης, αφού οι εργαζόμενοι έρχονται αντιμέτωποι, όχι μόνο με μία δύσκολη διαδικασία επικοινωνίας, αλλά και με τα αρνητικά συναισθήματα που μπορεί να προκαλούνται σε αυτούς. Οι τρόποι ωστόσο, που διαχειριζόμαστε αυτές τις καταστάσεις, μπορεί να οδηγήσουν είτε σε μία κρίση, είτε σε μία ευκαιρία για να προσφέρουμε την απόλυτη εμπειρία στον επισκέπτη μας και να δημιουργήσουμε ανθρώπινες σχέσεις που θα κρατήσουν χρόνια. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνει το πρόβλημα που κρύβεται πίσω από τη συμπεριφορά και τα λεγόμενα του δύσκολου πελάτη και να βρίσκει άμεσα λύσεις, τις οποίες οφείλει να παρέχει, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας, χωρίς κρίση και χωρίς να παρουσιάζει αρνητικά συναισθήματα προς το πρόσωπο του πελάτη. Άλλωστε, αυτό που ο τομέας της φιλοξενίας πάντα προσέφερε, δεν ήταν ποτέ ένα προϊόν, αλλά μία διαδικασία προσφοράς ευχάριστων συναισθημάτων.

Σκοπός:

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία στο πώς να κατανοούν τα κίνητρα και τις ανάγκες που βρίσκονται πίσω από ένα δύσκολο πελάτη και να γνωρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς, που εάν χρησιμοποιηθούν σωστά, μπορούν να κατευνάσουν και τους πιο δύσκολους επισκέπτες. Επιπροσθέτως, θα είναι πλέον σε θέση να αντιλαμβάνονται την πραγματικότητα και τις ιδιαιτερότητες των ανθρώπων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι, να μπορούν να τους παρέχουν την απόλυτη εμπειρία φιλοξενίας και να κατέχουν όλα τα απαραίτητα εφόδια για να διαχειρίζονται επικοινωνιακά, ακόμα και τους πιο δύσκολους πελάτες, με τρόπο που θα μεταλλάσσει μία αρνητική κατάσταση σύγκρουσης, σε μία ευκαιρία για περαιτέρω σύσφιξη των σχέσεων του επισκέπτη με το χώρο της φιλοξενίας.

Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εταιρείες εστίασης, καθώς και σε απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ των τμημάτων Τουριστικών Σχολών, Οικονομίας Διοίκησης, Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικών Τμημάτων, καθώς επίσης και σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με και χωρίς επαγγελματική Εμπειρία στον χώρο των Επιχειρήσεων, ήδη εργαζόμενους σε Επιχειρήσεις που επιθυμούν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε μια σειρά ιδιαίτερων θεματικών ενοτήτων, που

άπτονται του χώρου του τουρισμού και της φιλοξενίας επισκεπτών από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Μετά την ολοκλήρωση του προράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA Academy και της Charisma Academy.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι **4 ώρες**.

ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΛΑΕΚ 0,06% (αφορά μόνο συμμετοχές από εταιρείες)

Το κόστος όλων των εκπαιδευτικών προγραμμάτων μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα **ΛΑΕΚ 0,06%** του ΟΑΕΔ με ευθύνη των συμμετεχόντων. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, **δεν αναλαμβάνει** την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας, υποχρεούται όμως να σας παραδώσει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία (αναλυτικό πρόγραμμα, κωδικούς εισηγητών κ.λπ.) για την υποβολή. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY **δεν φέρει** ευθύνη σε περίπτωση μη έγκρισης της επιδότησης.

Η ηλεκτρονική υποβολή (από πλευρά σας) θα πρέπει να γίνει τουλάχιστον **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα πραγματοποιούνται **μόνο όταν** υπάρχει ο απαιτούμενος αριθμός συμμετοχών. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY διατηρεί το δικαίωμα αναβολής, αλλαγής των εισηγητών και του τόπου διεξαγωγής, καθώς και ματαίωσης των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων.

Επιβεβαίωση ή ακύρωση της διεξαγωγής γίνεται **Δυο (2) ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος.

Με την κατάθεση του κόστους συμμετοχής, η Δήλωση Συμμετοχής καθίσταται **δεσμευτική**.

Ακύρωση της συμμετοχής, μπορεί να γίνει **μόνο γραπτώς** το αργότερο **τρεις (3) ημέρες** πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για την παρακολούθηση μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας)

Σε περίπτωση μη έγκαιρης ενημέρωσης της TÜV AUSTRIA ACADEMY για ακύρωση, **θα παρακρατείται το 40%** του κόστους συμμετοχής.

*Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

Date Created
Μάρτιος 2022
Meta Fields
Seminar Ending : 2022-06-06 14:00:00
Seminar Starting : 2022-06-06 10:00:00
Event Price Online : 60