



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

«Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΟΥ ΞΕΧΩΡΙΖΕΙ!»

Ημερομηνία Διεξαγωγής:
Χώρος Διεξαγωγής:

ΕΛ. Περιοχή Αμμ/στου 08/10/2015
ΕΒΕ Αμμοχώστου (Παραλίμνι)

Στόχος:

Η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών και κοινού στο τμήμα υποδοχής είναι απαραίτητο συστατικό για τη βιωσιμότητα κάθε επιχείρησης. Κάθε άτομο που δουλεύει στο τμήμα υποδοχής είναι ένα από τα πιο σημαντικά άτομα σε κάθε επιχείρηση γιατί έχει το ρόλο του οικοδεσπότη, ο οποίος καλωσορίζει τον πελάτη, φροντίζει να έχει μια σωστή εξυπηρέτηση και γενικότερα τον χειρίζεται σωστά με επαγγελματισμό και προθυμία προσπαθώντας να ικανοποιήσει τις ανάγκες του. Στο τόσο σημαντικό λοιπόν πόστο που βρίσκεται, χρειάζεται συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση. Χρειάζεται ένα συνεχές φρεσκάρισμα των γνώσεων και των τεχνικών που χρησιμοποιεί αλλά και απόκτηση νέων γνώσεων και νέων τεχνικών που είναι

προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα του πελάτη τα οποία αλλάζουν συνεχώς όπως αλλάζει και ο ίδιος ο πελάτης.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να ενημερώσει και να καταρτίσει τους εκπαιδευόμενους σε σημαντικά θέματα πωλήσεων προϊόντων τουρισμού και όχι μόνο, σε θέματα οργάνωσης, προγραμματισμού και επαγγελματισμού καθώς και σε θέματα επαγγελματικής εξυπηρέτησης σε συνεργάτες, πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς), εταιρείες, κοινό κ.λπ. Αυτή η αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων που θα έχουν οι καταρτιζόμενοι θα ενισχύσει την ανταγωνιστική θέση της επιχείρησής τους και θα βελτιώσει τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και το οικονομικό της μέγεθος.

Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε κάθε υπάλληλο της υποδοχής που δουλεύει σε ξενοδοχείο, τουριστικό γραφείο, κοινοτικό συμβούλιο, εστιατόριο, λογιστικό, δικηγορικό γραφείο κ.λπ.

Εκπαιδευτής:

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει η Κύπρια εμπειρογνώμονας κυρία Μιράντα Σιδερά.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €150 + €28.50 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → €84 Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €94.50 (€66 + €28.50 ΦΠΑ)

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΕΒΕ Αμμοχώστου**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 152, Ακίνητα Καραγιαννά,, 1^{ος} όροφος, 5281 Παραλίμνι ή Τ.Θ. 53124, 3300 Λεμεσός, Τηλ. 23829264, 25370165,, Φαξ. 23829267, 25370291, **το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 02 Οκτωβρίου 2015.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελέ
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΟΥ ΞΕΧΩΡΙΖΕΙ!				
ΕΛ. Περ. Αμμοχώστου 08/10/2015				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08:30	09:30	1.00	Ενότητα 1: Ο επαγγελματίας υπάλληλος υποδοχής -Εισαγωγή, καλωσόρισμα, ανάλυση σκοπού και στόχων σεμιναρίου -Κλίμα ομαδικότητας και άσκηση κύκλου -Ο σωστός ρόλος του υπαλλήλου υποδοχής -Τα πραγματικά καθήκοντα του υπαλλήλου υποδοχής -Η σημασία της θέσης του υπαλλήλου υποδοχής -Η σχέση του υπαλλήλου υποδοχής με τα υπόλοιπα τμήματα (πώς και γιατί) -Η σωστή οργάνωση και ο προγραμματισμός -Η σημασία του επαγγελματισμού -Η συνεχής αναβάθμιση γνώσεων και δεξιοτήτων	Μιράντα Σιδερά
09:30	10:30	1.00	Ενότητα 2: Ο επαγγελματικός χειρισμός τηλεφώνου -Η προφορική χειραψία -Η σωστή λήψη του μηνύματος -Η επαγγελματική προσφορά βοήθειας -Κανόνες για επαγγελματική χρήση τηλεφώνου -Ο τρόπος ελέγχου των αρνητικών συναισθημάτων -Προθυμία και απόλυτη εξυπηρέτηση -Συζήτηση δύσκολων περιπτώσεων στο τηλέφωνο	Μιράντα Σιδερά
10:30	10:45	0.25	Διάλειμμα	
10:45	12:15	1.50	Ενότητα 3: Η επαγγελματική φροντίδα του πελάτη -Η σωστή φροντίδα του πελάτη δείχνει τον επαγγελματισμό ενός οργανισμού -Προβολή ταινίας: ΠΡΟΣΞΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -Το χαμόγελο και η σημασία του -Οι 3 νόμοι επιτυχίας μιας επιχείρησης -Κανόνας 1 και κανόνας 1! -Δέκα κανόνες για σωστή φροντίδα του πελάτη -Το πραγματικό ενδιαφέρον είναι το παν -Η έννοια και η σημασία της σωστής εξυπηρέτησης -Η σημασία της ενεργητικής ακρόασης & της σωστής επικοινωνίας -Απόφαση για σωστή φροντίδα και εξυπηρέτηση -Δέσμευση για σωστή φροντίδα και εξυπηρέτηση	Μιράντα Σιδερά
12:15	13:15	1.00	Ενότητα 4: Ο επαγγελματικός χειρισμός παραπόνων -Τι σημαίνει ο επαγγελματικός χειρισμός παραπόνων -Πρακτικά κλειδιά επαγγελματικού χειρισμού παραπόνων -Προβολή ταινίας: ΘΕΡΑΠΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -Τα παράπονα και η σημασία τους για τον οργανισμό -Οι έξι φάσεις για την ορθή θεραπεία παραπόνων. -Πώς να μάθετε να ακούτε προσεκτικά -Πώς να δείχνετε ότι συμμερίζετε το πρόβλημα του παραπονούμενου -Πώς να καταφέρνετε να μη δικαιολογείστε -Πώς να κάνετε τις σωστές διευκρινιστικές ερωτήσεις -Η σημασία της συμφωνίας στην πορεία δράσης -Η αξία της διεκπεραίωσης όλων των ενεργειών που αναλάβατε	Μιράντα Σιδερά
13:15	14:15	1.00	Γεύμα	
14:15	15:45	1.50	Ενότητα 5: Η επαγγελματική αύξηση των «πωλήσεων» = εργαστήριο -Εργασία σε ομάδες και παρουσίαση στην τάξη: -Γιατί να αυξηθούν οι «πωλήσεις»; -Ποιοι είναι οι πελάτες μας; -Τι θέλουν / αγοράζουν οι πελάτες μας; -Γιατί αγοράζουν οι πελάτες μας; -Ποια είναι τα δικά μας προϊόντα και πώς μπορούμε να τα προωθήσουμε; -Ποιες είναι οι δικές μας υπηρεσίες και πώς μπορούμε να τις προωθήσουμε; -Ποιες είναι οι δικές μας εκδηλώσεις και πώς μπορούμε να τις προωθήσουμε; -Ποιες είναι οι δικές μας «προσφορές» και πώς μπορούμε να τις προωθήσουμε; -Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουμε;	Μιράντα Σιδερά



			-Τι μπορούμε να κάνουμε; -Ποια βοήθεια χρειαζόμαστε; -Άρα, τι δεσμευόμαστε να κάνουμε από εδώ και μπρος;	
15:45	16:00	0.25	Διάλειμμα	
16:00	17:00	1.00	Ενότητα 6: Δεσμεύσεις – Η ώρα των πράξεων -Η γενική δύναμη της συμπεριφοράς. -Προβολή ταινίας – ΟΙ ΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΣΚΟΤΩΝΟΥΝ. -Ασκήσεις ταινίας & συζήτηση. -Αυτοαξιολόγηση και απόφαση για μετρήσιμους στόχους -Η απόφασή μου είναι ... -Μέχρι τώρα με δυσκόλεψε ... -Τώρα θα τα καταφέρω γιατί ... -Η βοήθεια που χρειάζομαι ... -Δεσμεύομαι να ... -Υπογράμμιση κύριων εκπαιδευτικών σημείων -Κλείσιμο σεμιναρίου	Μιράντα Σιδερά
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας ***		7:00		



Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

«Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΟΥ ΞΕΧΩΡΙΖΕΙ!»

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:

Τηλ.

Φαξ.

Διεύθυνση:

Τ.Θ.

Τ.Κ.

E-MAIL:

Αρ. Συμμετεχόντων:

Ελ. Περιοχή Αμμ/στου 08/10/2015, ΕΒΕ Αμμοχώστου (Παραλίμνι)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

Ημερομηνία Υπογραφή