

## ***Profesjonalna obsługa klienta w obiektach hotelarskich***

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich pracowników hoteli, zajmujących się obsługą klientów.

Celem szkolenia jest uporządkowanie wiedzy na temat zasad savoir-vivru w obsłudze klienta, poznanie różnic pokoleniowych i ich wpływu na satysfakcję z poziomu obsługi, poszerzenie samoświadomości – diagnoza Stylu Myślenia i Stylu Działania, wg. metody FRIS, ćwiczenia utrwalające praktyczne umiejętności w obsłudze klienta oraz poznanie technik lingwistycznych ułatwiających kontakty z klientem

### **Zagadnienia programowe:**

#### **1. Podstawowe zasady savoir-vivru w obsłudze klienta:**

- powitanie werbalne i niewerbalne – sympatia i kompetencja warunkiem sukcesu.
- różnice pokoleniowe – jak je pogodzić?
- specyfika obsługi klienta „hotelowego”

#### **2. Style Myślenia i Style Działania według metody FRIS jako wsparcie w zrozumieniu klienta:**

- diagnoza Stylu Myślenia – ćwiczenia
- diagnoza Stylu Działania i jego wpływ na wykonywanie zadań
- potencjał zespołu pracowników – jak znaleźć siłę w różnorodności?
- opracowanie portretu klienta według metody FRIS jako pomocy w obsłudze różnych typów klientów

#### **3. Kompetencje komunikacyjne osoby obsługującej klienta:**

- techniki lingwistyczne – narzędzia do wywierania wpływu na Klienta
- manipulacje i „chwyty” stosowane przez klientów – radzenie sobie z obiekcjami