



Agenda temporală a cursului de Customer Care în industria ospitalității

CAP. 1: CARE ESTE ROLUL ANGAJATULUI ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII?

Conținut	Timp
1.1. Ce este un <i>profesionist</i> ? Cum se definește el? Ce reprezintă un client pentru angajați și ce <i>nu</i> trebuie să reprezinte? 1.2. De ce cumpără oamenii și ce caută ei la firmele de la care cumpără? 1.3. Cum se creează, în mintea clientului, valoarea pentru care plătește 1.4. ce este <i>percepția</i> și cum influențează ea comportamentul clientului 1.5. ce este, ce cuprinde și ce influențe are <i>universul de așteptare</i> 1.6. ce înseamnă un furnizor de servicii bun și care sunt cele 4 caracteristici fundamentale pe care clienții le doresc 1.7. diferența dintre satisfacția și loialitatea clienților; care este valoarea unui client loial? 1.8. client loial = client implicat emoțional, cu beneficii imposibil de obținut altfel	1h30
Aplicații	1h

CAP. 2: UN ZÂMBET, O FLOARE, UN SALUT...

Conținut	Timp
2.1. prima impresie - cum se formează și cum poate fi folosită 2.2. comunicarea interumană - noțiuni generale despre mecanismele implicate 2.3. comunicarea non-verbală, bază a relațiilor foarte bune auditiva vizuala vocabular 2.4. privește-ti interlocutorul în ochi 2.5. automotivarea	1h
Aplicații	1h

CAP. 3: ATENȚIA TREAZĂ UMPLE BUZUNARUL

Conținut	Timp
3.1. concentrați-vă pe client, nu pe ce vreți să-i "vindeți"	30'
3.2. feedback și importanța acestuia în comunicarea reușită	30'
Aplicații	30'



CAP. 4: ATENȚIA TREAZĂ ȘI OBSERVAREA CLIENTULUI, PAȘI IMPORTANȚI PE CALEA SPRE SUCCES

Conținut	Timp
4.1. ascultarea activa 4.2. feedback non-verbal 4.3. spațiul, în accepțiunea clientului - care trebuie să fie și a dumneavoastră	45'
Aplicații	15'

CAP. 5: ÎNȚELEGEREA CERINȚELOR CLIENTULUI (INCLUSIV A CELOR ASCUNSE!)

Conținut	Timp
5.1. empatie și raport: ce sunt, cum se construiesc, cum se folosesc - 5 tehnici de creare a empatiei	30'
5.2. Tipuri de întrebări și utilizarea lor: cine întrebă, câștigă	
Aplicații	1h

CAP. 6: INFORMAȚIA ÎNSEAMNĂ... CÂȘTIGURI

Conținut	Timp
6.1. planificarea și pregătirea muncii în viziunea unui adevărat profesionist 6.2. cunoașterea "produsului" vândut - baza a reușitei 6.3. detalieri a trăsăturilor 1 și 2 ale unui bun furnizor	1h
Aplicații	30'

CAP. 7: CUM SĂ VINZI MAI MULT ACELORAȘI OAMENI

Conținut	Timp
7.1. așteptările clientului (ce primește pentru ce a dat) 7.2. obiceiuri de cumpărare - mecanisme utilizabile pentru a face clienții să revină 7.3. profesionistul are statut de expert în ochii clientului și îi poate influența alegerile 7.4. trăsăturile 3 și 4 ale unui bun furnizor și utilizarea lor pentru up-selling	45'
Aplicații	30'



CAP 8: FINALUL E UN ALT ÎNCEPUT - FACEȚI CLIENȚII SĂ REVINĂ

Conținut	Timp
8.1. încheierea tonică a întâlnirii cu clientul 8.2. loializarea clienților = sursă continuă de venituri consistente 8.3. trucuri, trucuri... (aplicații ale psihologiei sociale în industria ospitalității)	45'
Aplicații	30'

CAP. 9: LUCRUL ÎN ECHIPĂ, CU BUNE ȘI RELE

Conținut	Timp
9.1. De ce lucrul în echipă e mai eficient decât cel individual 9.2. Fazele prin care trece orice echipă: <i>forming, storming, norming and performing</i> 9.3. Ce înseamnă practic lucrul în echipă	45'
Aplicații	15'

Total ore de lucru: 13 ore, plus introducere, încheiere, ice-breakers etc (3h în total) = 16 ore

Informatii si inscrieri :
D-na Viorica Cirstea
Tel/Fax: 0268 313132; 0268 314314
Mobil : 0721 115787
e-mail: horeca@jobselection.ro