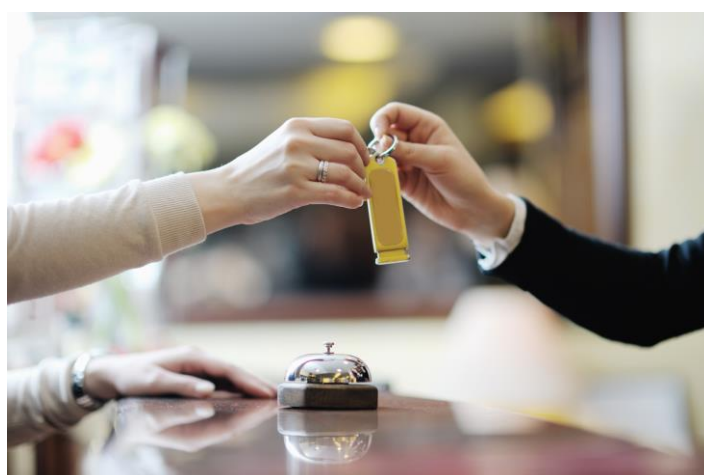




VJEŠTINE ODNOSA PREMA GOSTIMA NA RECEPCIJI



Depositphotos

2.3. Alat broj 3 | Rješavanje žalbi

Područje obrazovanja

Odnos prema gostu/Rad osoblja recepcije

Ciljevi obrazovanja i kompetencije/vještine

Saznajte kako riješiti probleme

Znajte da je žalba također pozitivna informacija potrebna za dalji razvoj

Zadovoljstvo gosta

Minimalno znanje ucesnika

Pocetnici/bez prethodnog znanja

Rezime

Šta je to žalba? Tko se žali?

Uvjerjenja i stavovi o žalbi

Uvjerljiva i empatična komunikacija

Tehnike i procedure za rješavanje žalbi

Suocavanje s pritužbama kao prilika za razvoj

Akcioni plan za poboljšanje načina suocavanja sa problemima i pritužbama

Didaktičke metode

Predavanja s 'power point' prezentacijama i diskusije

Preporučeno trajanje

4 sata

Oprema, potrebni pomoćni materijali

Projektor, racunar, Hamer tabla, flomasteri, olovke, papir formata A4

Instrukcije

Simulacije i treniranje na konkretnim primjerima i kraci pregled znanja na kraju osposobljavanja.

Velicina grupe maksimalno 14 ucesnika. Tema se kombinuje sa sadržajima drugih vještina I tokom trajanja se prilagođava pojedinačnoj ciljnoj grupi.