

Πολυεπιχειρησιακό Πρόγραμμα Κατάρτισης

**Ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών μέσα από το
Τμήμα Οροφοκομίας στον Ξενοδοχειακό τομέα**

Ημερομηνία Διεξαγωγής:	Δευτέρα, 4/11/2019	
Ωράριο Διεξαγωγής:	09:00-18:00 (8 ώρες)	
Τόπος Διεξαγωγής:	Παραλίμνι	
Γλώσσα:	Ελληνική	
Αριθμός διαθέσιμων θέσεων:	28 θέσεις	
Υπεύθυνη Προγράμματος:	Ιωάννα Γιαννακού Τηλ.: 99786512, Email: jy@businessangels.com.cy	
Εκπαιδύτρια:	Ιωάννα Γιαννακού	
Αρχικό Δικαίωμα Συμμετοχής: €120	Επιχορήγηση ΑνΑΔ: €96	Τελικό Ποσό Πληρωτέο στην ABI Career Builders CY: €24

Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Το εν λόγω πρόγραμμα κατάρτισης απευθύνεται σε όλους τους υπαλλήλους του Τμήματος Οροφοκομίας στη Ξενοδοχειακή Βιομηχανία (Επόπτες / Προϊστάμενους ορόφων και κοινόχρηστων χώρων, καμαριέρες, καθαρίστριες, και λοιποί υπάλληλοι στο τμήμα Οροφοκομίας).

Ανάγκη και Στόχος κατάρτισης:

Η Ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί εσωτερικό και αναπόσπαστο τμήμα των διαδικασιών σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Για να υπάρχουν αφοσιωμένοι πελάτες, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να βελτιώνεται η Ολική Εμπειρία τους παρέχοντας τους Εξαιρετική και Ποιοτική Εξυπηρέτηση. **Κύριος στόχος στην ικανοποίηση και αφοσίωση των πελατών είναι η ξενοδοχειακή μονάδα να καταφέρει να ξεπεράσει τις Προσδοκίες τους.** Η κατανόηση του πελάτη και των προσδοκιών του είναι το βασικό βήμα για την ικανοποίηση του. Η έρευνα των προσδοκιών του πελάτη είναι μια ολόκληρη επιστήμη και περιλαμβάνει το μάρκετινγκ, τη διαχείριση ποιότητας, τη διαχείριση παραπόνων κ.ά.

Σκοπός του εν λόγω προγράμματος κατάρτισης είναι η απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από τους υπαλλήλους του Τμήματος Οροφοκομίας στον Ξενοδοχειακό τομέα όπου θα έχουν ως αποτέλεσμα την προσφορά Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Υπηρεσιών προς τους πελάτες σε σχέση με τις αρμόδιες υπηρεσίες στο τμήμα Οροφοκομίας, ένα τμήμα ιδιαίτερα απαιτητικό στον Ξενοδοχειακό τομέα.

Με την ολοκλήρωση του εν λόγω προγράμματος κατάρτισης οι συμμετέχοντες θα:

- μπορούν να αντιλαμβάνονται καλύτερα τις ανάγκες των πελατών τους.
- γνωρίζουν και θα μπορούν να εφαρμόζουν τρόπους με τους οποίους επιτυγχάνεται η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και η σωστή διαχείριση των παραπόνων στο τμήμα τους.
- έχουν βελτιώσει την επαγγελματική εμφάνιση τους σε σχέση με υπηρεσίες που προσφέρουν στους πελάτες της Ξενοδοχειακής μονάδας που εργάζονται.
- να εφαρμόζουν ορθά τις πρακτικές επαγγελματικής συμπεριφοράς και επικοινωνίας απέναντι στον πελάτη.
- βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρουν στο τμήμα τους.

Μέθοδοι και τεχνικές κατάρτισης:

Μέθοδος Κατάρτισης

Η μέθοδος κατάρτισης που θα χρησιμοποιηθεί είναι:

- Κατά πρόσωπο εκπαίδευση: Η μέθοδος αυτή επιτρέπει στον εκπαιδευτή να επιτύχει τους στόχους του καλύτερα γιατί γίνεται άμεσα συζήτηση μεταξύ εκπαιδευτή και εκπαιδευομένων αλλά και των εκπαιδευομένων μεταξύ τους.

Τεχνικές Κατάρτισης

Οι τεχνικές κατάρτισης που θα χρησιμοποιηθούν είναι:

- Διάλεξη / Εισήγηση: Διάλεξη και προβολή/παρουσίαση του θέματος από τον εκπαιδευτή.
- Καταιγισμός ιδεών, Ερωτο-απαντήσεις και Συζήτηση: Θα εφαρμοστεί διάλογος με τη μέθοδο των ερωτοαπαντήσεων και του καταιγισμού ιδεών προς τους εκπαιδευόμενους και θα προκαλούνται και οι ίδιοι να εκφράσουν πιθανές τους απορίες μέσα από συζήτηση.
- Εργασία σε ομάδες: Ο εκπαιδευτής καλεί τους συμμετέχοντες να εργαστούν σε ομάδες για την αντιμετώπιση και επίλυση προβλημάτων πελατών στο τμήμα Οροφοκομίας στον Ξενοδοχειακό τομέα.

Μέσα και υλικά κατάρτισης:

Μέσα Κατάρτισης

Τα μέσα κατάρτισης που θα χρησιμοποιηθούν είναι:

- Μηχάνημα προβολής - Προβολέας,
- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής,
- Σύνδεση στο διαδίκτυο,
- Λογισμικό για παρουσίαση μέσω Η/Υ (Power Point),
- Πίνακας σημειώσεων,
- Σημειώσεις.

Υλικά Κατάρτισης

Τα υλικά κατάρτισης που θα χρησιμοποιηθούν είναι:

- Μαρκαδόροι πίνακα.

Θα δοθούν στους εκπαιδευόμενους στυλό, μπλοκ και σημειώσεις που αφορούν τα κύρια σημεία του προγράμματος κατάρτισης.

Πιστοποίηση της κατάρτισης:

Με τη λήξη του προγράμματος θα απονεμηθεί “Βεβαίωση Παρακολούθησης” της Velissariou Training Center.

Αναλυτικό ωρολόγιο πρόγραμμα κατάρτισης:

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ				
Ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών μέσα από το Τμήμα Οροφοκομίας στον Ξενοδοχειακό τομέα				
Ώρες Εφαρμογής	Διάρκεια	Περιεχόμενο	Εκπαιδευτής	
Δευτέρα 04 Νοεμβρίου 2019				
09:00	10:30	1:30	Ιωάννα Γιαννακού	
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Εναρκτήρια συνάντηση</u>: Γνωριμία με τους συμμετέχοντες και παρουσίαση του επαγγελματικού τους υπόβαθρου στους υπόλοιπους εκπαιδευόμενους, Ανάλυση σκοπού και στόχου του προγράμματος κατάρτισης. • Εισαγωγή στον Τουρισμό, το Τουριστικό προϊόν και την Ποιότητα στις Τουριστικές Υπηρεσίες. • Χαρακτηριστικά της Ποιότητας Υπηρεσιών. 		
10:30	10:45	0:15		<i>Διάλειμμα καφέ</i>
10:45	12:15	1:30		<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητα στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και στο Τμήμα Οροφοκομίας. • Συμβολή της Ποιότητας Υπηρεσιών στην δημιουργία Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος για την Ξενοδοχειακή μονάδα. • Ανάπτυξη πελατοκεντρικής κουλτούρας στην Ξενοδοχειακή μονάδα και στο τμήμα Οροφοκομία ειδικότερα. • Το Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ στοχεύει στην ολοκληρωμένη και μακροπρόθεσμη ικανοποίηση του πελάτη της ξενοδοχειακής μονάδας.
12:15	12:30	0:15		<i>Διάλειμμα καφέ</i>

12:30	14:00	1:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ορισμός ικανοποίησης πελάτη και Μέτρηση ικανοποίησης πελατών(ερωτηματολόγια μέσω ταξιδιωτικών πρακτόρων, ερωτηματολόγια εντός τους ξενοδοχείου-δωματίου, πρόσωπο με πρόσωπο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης (TripAdvisor, Facebook κτλ)) - (Ιδεοθύελλα και Συζήτηση επί του θέματος). • <u>Ομαδική Εργασία:</u> Η κατανόηση του πελάτη στόχου της ξενοδοχειακής μονάδας, η διάγνωση των αναγκών, ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη βάση των χαρακτηριστικών του και άμεση ανταπόκριση στις προσδοκίες του πελάτη. • Εξυπηρέτηση πελατών. <ul style="list-style-type: none"> ○ Σημαντικές έννοιες της εξυπηρέτησης πελατών, Σημαντικότεροι παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών, Τι περιλαμβάνει η εξυπηρέτηση πελατών, Τα στάδια στην εξυπηρέτηση πελατών. ○ 4 βήματα στην Ποιοτική Εξυπηρέτηση Υπηρεσιών. • Αρχές επαγγελματικής συμπεριφοράς και Αποτελεσματικής επαγγελματικής επικοινωνίας βασισμένες στην Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατών στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία. <ul style="list-style-type: none"> ○ Επαγγελματική εμφάνιση, ○ Πώς η συμπεριφορά αναπαράγει συμπεριφορά, ○ Επιλογή θετικής συμπεριφοράς και στάσης απέναντι στον πελάτη, ○ Επικοινωνιακές ικανότητες, ○ Προφορική επικοινωνία, Τηλεφωνική επικοινωνία & συμπεριφορά, ○ Σημασία της γλώσσας του σώματος, ○ Η μη λεκτική επικοινωνία (στην πρόσωπο με πρόσωπο εξυπηρέτηση). 	
-------	-------	------	---	--

14:00	14:15	0:15	Διάλειμμα καφέ
14:15	15:45	1:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ορθή Διαχείριση και Αντιμετώπιση παραπόνων στο Τμήμα Οροφοκομίας (6 βήματα για την ορθή διαχείριση παραπόνων από πελάτες στον Ξενοδοχειακό τομέα, Listen-Apologise-Suggest & Solve-Thankyou). <p><u>Ομαδική εργασία:</u> Ορθή διαχείριση ενός παραπόνου στο χώρο εργασίας του τμήματος οροφοκομίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ποιοτική προσφορά υπηρεσιών στο Τμήμα οροφοκομίας. <ul style="list-style-type: none"> ○ Η σημασία της πρώτης εντύπωσης που δημιουργείται στον πελάτη, ○ Υποδοχή και καλωσόρισμα πελάτη στις υπηρεσίες οροφοκομίας, ○ Φιλόξενος χαιρετισμός πελάτη, ○ Θετική στάση απέναντι στον πελάτη, ○ Ενεργή Ακρόαση, ○ Ενδυμασία και επαγγελματική συμπεριφορά προς τον πελάτη.
15:45	16:00	0:15	Διάλειμμα καφέ
16:00	18:00	2:00	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Καταιγισμός ιδεών:</u> 10 στοιχεία για να αριστεύσει το Τμήμα οροφοκομίας στην Ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών του. • <i>Η πολυτέλεια θα πρέπει να επαναπροσδιοριστεί, για να εξακολουθεί να συμβαδίζει με την εποχή. Έως το 2022, τα δύο τρίτα του κλάδου της πολυτελούς φιλοξενίας θα βασίζονται στην εμπειρία.</i> <p><u>Ομαδική εργασία:</u> Συζήτηση και ανάπτυξη επί του θέματος της προσφοράς εμπειρίας προς τον πελάτη μέσα από το τμήμα Οροφοκομίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εμπειρίες πελατών (Τάσεις εμπειριών, Από την κράτηση δωματίου έως το check out - Η Ολική εμπειρία του πελάτη).
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας Ημέρας: 8 ώρες			
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας Προγράμματος Κατάρτισης: 8 ώρες			

Λίγα λόγια για την εκπαιδευτριά:

Η Ιωάννα Γιαννακού είναι απόφοιτος του Ανώτερου Ξενοδοχειακού Ινστιτούτου Κύπρου (Higher Hotel Institute Cyprus), στο κλάδο Διοίκησης Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Μονάδων. Ακολούθως, έχει αποκτήσει Πτυχίο στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (BA in General Business) στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου (European University Cyprus). Έπειτα, προχώρησε στην απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου στην Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) στο Μεσογειακό Ινστιτούτο Διεύθυνσης (Mediterranean Institute Management).

Έχει παρακολουθήσει σειρά από εκπαιδευτικά σεμινάρια όπου είχε την ευκαιρία να έχει μια πολύπλευρη άποψη τόσο του εργασιακού της αντικειμένου όσο και της διδακτικής της εμπειρίας, όπως: Εφαρμογή Επιχειρηματικού πλάνου, Στρατηγικά εργαλεία για διευθυντικά στελέχη ΜΜΕ για λήψη στρατηγικών αποφάσεων, Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων, Στρατηγική Εργαλεία για Διευθυντικά στελέχη ΜΜΕ για λήψη στρατηγικών αποφάσεων, Χάραξη και υλοποίηση στρατηγικών ανάπτυξης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, Οικονομική διαχείριση ΜΜΕ επιχειρήσεων, Εργαστήρι Κοινωνικής Καινοτομίας, Επιμόρφωση εκπαιδευτών/τριών ενηλίκων, Διαχείριση Συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία, Προβολή της τουριστικής υποδομής της Κύπρου, Παροχή υπηρεσιών πολιτιστικού, αθλητικού, θρησκευτικού και περιηγητικού τουρισμού σε αγροτουριστικά καταλύματα, Networking Skills/Διαδικτυακές Ικανότητες κ.ά.

Έχει εργαστεί αρχικά σε Κέντρο Ερευνών και έπειτα στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία, και συγκεκριμένα στο Τμήμα Υποδοχής και Οροφοκομίας, στο Τμήμα Λογιστηρίου και στο Τμήμα Διεύθυνσης αξιολογών Ξενοδοχειακών και Αγροτουριστικών Μονάδων.

Σήμερα, εργάζεται στην PMP Business Angels Ltd ως Διαχειριστής Έργων (Project Manager). Διαχειρίζεται Εθνικά και Ευρωπαϊκά Προγράμματα επιχορηγήσεων προς νέους, νεοφυείς και υφιστάμενες επιχειρήσεις, ασχολείται με τον στρατηγικό επιχειρηματικό προγραμματισμό και ανάπτυξη επιχειρήσεων (εκπόνηση επιχειρηματικών και τεχνοοικονομικών μελετών, αξιοποίηση χρηματοδοτικών εργαλείων/επενδυτικών ταμείων) και την διεξαγωγή επιχειρηματικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων προς νέους, ενήλικες και επιχειρήσεις.

Παράλληλα, είναι εξωτερικός εκπαιδευτής της σχολής Ξενοδοχειακών σπουδών στο θέμα Οροφοκομίας στην Τεχνική Σχολή Παραλιμνίου, μεταδίδει τις γνώσεις της σε θέματα Διοίκησης Επιχειρήσεων σε βραδινά κέντρα επιμόρφωσης ενηλίκων και είναι Πιστοποιημένη Εκπαιδευτής Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Αρχή Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου (Αρ. Πιστοποιητικού Εκπαιδευτή Επαγγελματικής Κατάρτισης ΑναΔ: ΣΕΠ002575).