



Υπάλληλος Τηλεφωνικού Κέντρου & Κρατήσεων

Οδηγός Σπουδών

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το παρόν εξ αποστάσεως Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα αναπτύσσει κάθε δεξιότητα (ευγένεια, οργανωτικότητα, υπευθυνότητα, ευχέρεια λόγου, άνεση επικοινωνίας, κ.α.) που πρέπει να διαθέτει ένας ικανός υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου & κρατήσεων, καθώς η συμβολή του στην εικόνα που θα σχηματίσει ο πελάτης για την τουριστική επιχείρηση κρίνεται ως αδιαμφισβήτητη.

Το σεμινάριο απευθύνεται τόσο σε επαγγελματίες που επιθυμούν να ενισχύσουν τις γνώσεις και το βιογραφικό τους όσο και σε ιδιώτες που επιθυμούν να εκπαιδευτούν σε αυτόν τον τομέα.

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως:

- Εισαγωγή στον τουρισμό
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Διαχείριση παραπόνων
- Κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού
- Πρότυπα εμφάνισης
- Αρχές τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Βασικές αρχές έκδοσης εισιτηρίων
- Συστήματα διαχείρισης
- Βασικές αρχές πωλήσεων
- Αύξηση πωλήσεων

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να κατανοούν τη σημασία και τη χρησιμότητα των ξενοδοχειακών όρων, να περιγράφουν τα καθήκοντα και τις ευθύνες του προσωπικού των ταξιδιωτικών γραφείων, καθώς και

να σχεδιάζουν και υλοποιούν διάφορα τουριστικά πακέτα. Θα μπορούν, επίσης, να συμπληρώνουν/διαμορφώνουν συμβόλαια συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείου και ταξιδιωτικού πράκτορα, να κατανοούν τις διάφορες τεχνικές πώλησης που τηρούνται από το προσωπικό του τμήματος πωλήσεων και να εφαρμόζουν τακτική προσέγγισης για κάθε παράπονο, η οποία θα είναι ανάλογη με την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να εργαστούν σε θέσεις όπως υπάλληλος τουριστικού πρακτορείου, υπάλληλος έκδοσης εισιτηρίων, υπάλληλος κρατήσεων, υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου (ξενοδοχείο, τουριστικό πρακτορείο, γραφείο ενοικίασης αυτοκινήτων, κ.α.).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- *1^η Θεματική Ενότητα:* Τηλεφωνική Επικοινωνία
- *2^η Θεματική Ενότητα:* Κρατήσεις
- *3^η Θεματική Ενότητα:* Τεχνικές Αύξησης Πωλήσεων
- *4^η Θεματική Ενότητα:* Έκδοση Εισιτηρίων

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η διάρκεια φοίτησης του e-learning είναι 24 ώρες.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Χορηγείται **Βεβαίωση Παρακολούθησης Προγράμματος** του Πιστοποιημένου από τον ΕΟΠΠΕΠ (Εθνικό Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων και Προσόντων) Κέντρου Δια Βίου Μάθησης **ΝΕΑ ΓΝΩΣΗ**.