



Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Πελατών

Οδηγός Σπουδών

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Εξ αποστάσεως Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα: Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Πελατών

Ο Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Πελατών μιας τουριστικής επιχείρησης αποτελεί τον εργαζόμενο ο οποίος, διεκπεραιώνοντας με τον πρέποντα τρόπο τις απαιτούμενες εργασίες στον χώρο υποδοχής, εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του πελάτη και συμβάλλει στην ευχάριστη διαμονή του στην επιχείρηση, εκπληρώνοντας κατά τον καλύτερο τρόπο την αποδοτική λειτουργία της. 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
- Συστήματα διαχείρισης (PMP)
- Αρχές λειτουργίας υποδοχής
- Βασικές αρχές πωλήσεων
- Αύξηση πωλήσεων

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να εργαστούν σε ποικίλες θέσεις εργασίας, όπως ως υπάλληλοι υποδοχής, υπάλληλοι δημοσίων σχέσεων ή υπάλληλοι θυρωρείου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 1^η Θεματική Ενότητα: Τμήμα Υποδοχής
- 2^η Θεματική Ενότητα: Κρατήσεις
- 3^η Θεματική Ενότητα: Τηλεφωνική Επικοινωνία
- 4^η Θεματική Ενότητα: Τεχνικές Αύξησης Πωλήσεων

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.