

Podnoszenie kwalifikacji z zakresu profesjonalnej obsługi turystów.

Rozpoczął się cykl szkoleń pn. PODNOSZENIE KWALIFIKACJI Z ZAKRESU PROFESJONALNEJ OBSŁUGI TURYSTÓW, które Polska Organizacja Turystyczna wspólnie organizuje z Opolską Regionalną Organizacją Turystyczną!

W trakcie dwóch dni (14-15.11.2018) odbędzie się szkolenie z zasad i standardów dobrej obsługi klienta w turystyce. Ciągłe podnoszenie kwalifikacji zarówno pracowników Punktów Informacji Turystycznych oraz innych osób związanych bezpośrednio z obsługą turystów to jedyny sposób, aby zachować jakość i profesjonalizm świadczonych usług. Jakość jest bowiem podstawowym czynnikiem sukcesu Informacji Turystycznej! Kolejne szkolenie z tego zakresu już za dwa tygodnie!

Dokładny termin szkolenia: 14-15 listopada 2018r.,
29-30 listopada 2018r.

Miejsce szkolenia: budynek Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego,
ul. Piastowska 14, Sala Znak Rodła, Ostrówek, Opole

Godzinowy program szkolenia:

- **1 dzień szkolenia (14 listopada i 29 listopada 2018r.),**

8:45 - 9:00 rejestracja uczestników szkolenia;

9:00 - rozpoczęcie szkolenia;

9:05 - 10:00 Potencjał turystyczny województwa opolskiego - Wicedyrektor Departamentu Kultury, Sportu i Turystyki UMWO Bartosz Ostrowski oraz Dyrektor Opolskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Piotr Mielec;

10:00 - 11:30 - I blok szkoleniowy* - Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji Marcin Pałach;

11:30 - przerwa kawowa;

12:00 - 15:00 - II blok szkoleniowy* - Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji Marcin Pałach;

15:00 - 16:00 - obiad w sali cateringowej UMWO w Centrum Szkoleniowo-Konferencyjnym „Ostrówek”.

***Zagadnienia szkoleniowe I dnia obejmują:**

1. Prezentacja pracowników punktów it - „Co mnie gryzie? Co mi się nie

podoba? Co chciałbym zmienić?”;

2. Funkcje i miejsce informacji turystycznej w turystyce;
3. Internet jako narzędzie promocji w pracy informatora turystycznego;
4. Strona internetowa informacji turystycznej (budowa, struktura, zarządzanie);
5. Nowoczesne rozwiązania technologiczne w informacji turystycznej;
6. Co to jest profesjonalna obsługa klienta w turystyce;
7. Profil i wizerunek pracownika it;
8. Motywacja pracowników (rodzaje motywacji, wybrane teorie motywacji, systemy motywacyjne, zewnętrzne i wewnętrzne czynniki wpływające na system motywacyjny, jako motywować pracowników, narzędzia do motywacji, zaangażowanie pracowników).

• **2 dzień szkolenia (15 listopada i 30 listopada 2018r.)**

8:45 - 9:00 - rejestracja uczestników szkolenia;

9:00 - 11:30 - I blok szkoleniowy* - Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji Marcin Pałach;

11:30 - 12:00 - przerwa kawowa;

12:15 - 14:45 II blok szkoleniowy*, część praktyczna w Miejskiej Informacji Turystycznej w Opolu - Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji Marcin Pałach;

15:00 - 16:00 - obiad w sali cateringowej UMWO w Centrum Szkoleniowo-Konferencyjnym „Ostrówek”.

***Zagadnienia szkoleniowe II dnia obejmują:**

1. Organizacja pracy punktu it - profesjonalny punkt it
2. Badania potrzeb klientów
3. Techniki aktywnego słuchania/dostosowanie języka
4. Jak być asertywnym w stosunku do trudnego turysty
5. Część typowo praktyczna:
 - a. Procedura obsługi bezpośredniej klienta-turysty w punkcie” it”
 - b. Postępowanie w trudnych sytuacjach i z różnym typami klientów-turystów
 - c. Procedura obsługi klienta-turysty przez telefon, e-mail
 - d. Procedura obsługi klienta-turysty niepełnosprawnego oraz osób starszych
 - e. Rekomendacje
 - f. Procedura składania skargi i reklamacji
 - g. Turystyczna baza danych (budowa, pozyskiwanie, aktualizacja, zarządzanie, integracja lokalnej z regionalną bazą danych)

Szczegóły na: orot.pl