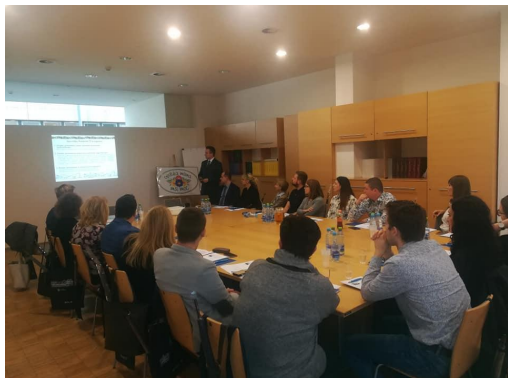


## Podnoszenie kwalifikacji z zakresu profesjonalnej obsługi turystów

2018-11-15



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: Prezentacja pracowników punktów it - "Co mnie gryzie? Co mi się nie podoba? Co chciałbym zmienić?"; Funkcje i miejsce informacji turystycznej w turystyce; Internet jako narzędzie promocji w pracy informatora turystycznego; Strona internetowa informacji turystycznej (budowa, struktura, zarządzanie); Nowoczesne rozwiązania technologiczne w informacji turystycznej; Co to jest profesjonalna obsługa klienta w turystyce; Profil i wizerunek pracownika it; 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:Organizacja pracy punktu it - profesjonalny punkt itBadania potrzeb klientówTechniki aktywnego słuchania/dostosowanie językaJak być asertywnym w stosunku do trudnego turystyCzęść typowo praktyczna:Procedura obsługi bezpośredniej klienta-turysty w punkcie "it"Postępowanie w trudnych sytuacjach i z różnym typami klientów-turystówProcedura obsługi klienta-turysty przez telefon, e-mailProcedura obsługi klienta-turysty niepełnosprawnego oraz osób starszychRekomendacjeProcedura składania skargi i reklamacjiTurystyczna baza danych (budowa, pozyskiwanie, aktualizacja, zarządzanie, integracja lokalnej z regionalną bazą danych)

Szczegóły na: [orot.pl](http://orot.pl)