

TRÉNINGAJÁNLATOK

SZÁLLODAI DOLGOZÓK SZÁMÁRA



MÓDSZEREINK

Alkalmazott módszerek, megközelítések

20% ELMÉLET - 80% GYAKORLAT

- A programjainkon az elmélet és gyakorlat aránya 20-80: annyi elméletet oktatunk, ami feltétlenül szükséges a kompetenciák fejlesztéséhez, mellette nagyon sok mélyítő gyakorlat, egyéni reflexió, helyzetgyakorlat van.
- Az alkalmazott gyakorlatok változatosak, ettől a tréning dinamikus és mozgalmas lesz: kis- és nagycsoportos feladatok, szituációs gyakorlatok, szimulációk, akvárium gyakorlatok, esettanulmányok.

ÉLETSZERŰ ÉS TESTRE SZABOTT SZITUÁCIÓK, ESETEK

- Amikor csak lehet, a résztvevők által hozott helyzetekkel, elakadásokkal dolgozunk.
- A tréningek során feldolgozásra kerülő esetek és esettanulmányok életszerű helyzeteket mutatnak be, esetenként valós történetek vagy azok részletei.
- Az egyes helyzetek feldolgozása során építünk arra, amit a résztvevők már tudnak és jól csinálnak, e mellett pedig jó gyakorlatokat és lehetséges megoldásokat mutatunk, építünk fel közösen.

AKTIVIZÁLÁS, BEVONÓDÁS, MEGÉLÉS, TAPASZTALÁS

- A módszerek sokfélesége mellett a fizikai eszközeink is változatosak: képkártyák, Lego, visszajelző kártyák, elmetérképek, kreativitást és bevonódást növelő eszközök.
- Élmény- és tapasztalati tanulás alapú gyakorlatokat használunk, ahol a résztvevők megélik a kihívást, együttműködést, sikert, kudarcot és ezekre reflektálva kötik össze őket a mindennapi helyzetekkel.
- A tréning során nagy hangsúlyt kap az önreflexió és a visszajelzések, abban támogatjuk a résztvevőket, hogy a saját stílusukra, kommunikációjukra, viselkedésükre reflektáljanak, és erre a többieknek is adjanak visszacsatolást.
- Figyelünk arra, hogy a csoportok általában heterogén módon tanulnak a legjobban, és az egyéni tanulási stílusoknak igyekszünk teret adni: a tréning forgatókönyvének összeállításakor úgy alakítjuk a gyakorlatok típusát, hogy minden résztvevő találhasson benne a saját tanulási stílusának megfelelőit.

TRÉNINGAJÁNLÓ

Szállodai dolgozók számára

A szállodai szakmák egyik jellegzetes vonása, hogy a cselekvések többsége az ügyfél szeme előtt zajlik, transzparensen, akár a legkisebb hiba, tévedés is olyan, mintha nagyító alatt követnénk el. Ebben a környezetben az Ügyfél fogalmát értő, együttműködésre és cselekvésre képes, jó kommunikációs készséggel rendelkező munkavállaló tud érvényesülni igazán.

Alábbi tréningjeink egységet képeznek, olyan szinergiát teremtenek az egyes kompetenciák között, amelyen összhang szükséges a szállodaiparban jobban dolgozni akaró munkavállaló számára is.

Az értékesítői szemléletmód és kompetenciák fejlesztésének középpontjában az a cél áll, hogy a résztvevők a cross-selling és upselling technikákat elsajátítsák, ezáltal az egyes területeken dolgozó munkatársak képesek legyenek az összes szállodai szolgáltatás megfelelő értékesítésére, függetlenül attól, ők maguk mely területen dolgoznak.



Minden tréninget és programot gondos előkészítés előz meg: a megbízóval és a résztvevőkkel is egyeztetjük az elképzeléseket, elakadásokat, elvárásokat annak érdekében, hogy testreszabott és gyakorlatias, jól működő tréningeket tarthassunk.

TRÉNINGAJÁNLÓ

Szállodai dolgozók számára

1. Szemléletmód és hozzáállás fejlesztése, elkötelezettség növelése:

A szemléletformáló programok egyik elsődleges célja, hogy minden munkaszervezeti vagy csoporttag képes legyen egyetértésben haladni a közös célok felé.

- Munkavégzés 12 alaptörvénye (1 nap)
- Szervezeti önazonosság elemzése 17 lépésben (1 nap)
- Együttműködés-fejlesztés (1-2 nap)

2. Kommunikációs és ügyfélszolgálati kompetenciák, személyiségfejlesztés:

A kommunikációs kompetenciák fejlesztése minden dolgozó ember számára elengedhetetlen, azonban az ügyfélszolgálat területén kifejezetten fontos, hogy a munkatársak képesek legyenek az ügyfelek valódi szükségleteinek felismerésére, kielégítésére és kommunikálására.

- Szóbeli kommunikáció (2 nap)
- Értő figyelem és kérdezéstechnika (1 nap)
- Nonverbális kommunikáció, hatásgyakorlás és meggyőzés (2 nap)
- Prezentációtechnika és előadásmódfejlesztése (2 nap)
- Ügyfélszolgálati kommunikáció (1 nap)
- Ügyfélszolgálati kommunikáció problémás ügyfelekkel (1 nap)
- Ügyfélszolgálati kódex készítése (1 nap)

3. Készségfejlesztő programok

Az ügyfelek minőséget várnak, a maximalista ember pedig a felgyorsult, változó, bizonytalan környezetben is kiszámíthatóan magas minőségű szolgáltatást akar nyújtani.

- Konfliktuskezelés (2 nap)
- Stresszkezelés és kiegész megelőzése, reziliencia fejlesztése (2 nap)
- Érzelmi intelligencia fejlesztése (1-2 nap)
- Növekedési szemlélet és megoldásfókusz (2 nap)
- Agilitás a szállodai folyamatokban (2 nap)

TRÉNINGAJÁNLÓ

Szállodai dolgozók számára

4. Értékesítői szemléletmód és kompetenciafejlesztés, marketing szemlélet:

Értékesítőként fontos, hogy az ügyfelek ne csak az eredménnyel, hanem az odavezető úttal, azaz az értékesítési folyamattal is elégedettek legyenek.

- Érvelés és meggyőzési technikák (1 nap)
- Hogyan mérjük ügyfeleink elégedettségét? (1 nap)
- Vevőkapcsolatok és reklamációkezelés (2 nap)
- Mi alapján dönt a Vevőnk? A Vevőnk vásárlói folyamatának uralása (1 nap)
- Ötletgenerálás a vevőelégedettség növelésére a munkaszervezetben (1 nap)
- Értékesítési technikák és gyakorlatok (1-3 nap)

5. Vezetői kompetenciák fejlesztése:

Az egészen biztos, hogy vannak kompetenciák, készségek, amelyek által könnyebb vezetőként működni. Szerencsére ezek a vezetői folyamatok és eszközök többsége tanulható, fejleszthető.

- A vezetői szerepek és stílusok (1 nap)
- Helyzetfüggő vezetés (1-2 nap)
- A vezető, mint tréner és coach (1 nap)
- A motiváció háromszöge vezetőknél (1 nap)
- Vezetői kommunikáció (1-3 nap)
- Vezetői önismeret (1-2 nap)
- Delegálás és megbízások kiadása (1 nap)
- Vezetői folyamatok és a hozzájuk kapcsolódó területek (1 nap)
- Visszajelzés: adni, kérni, kapni (1 nap)

TOVÁBBI PROGRAMOK

www.dft.hu

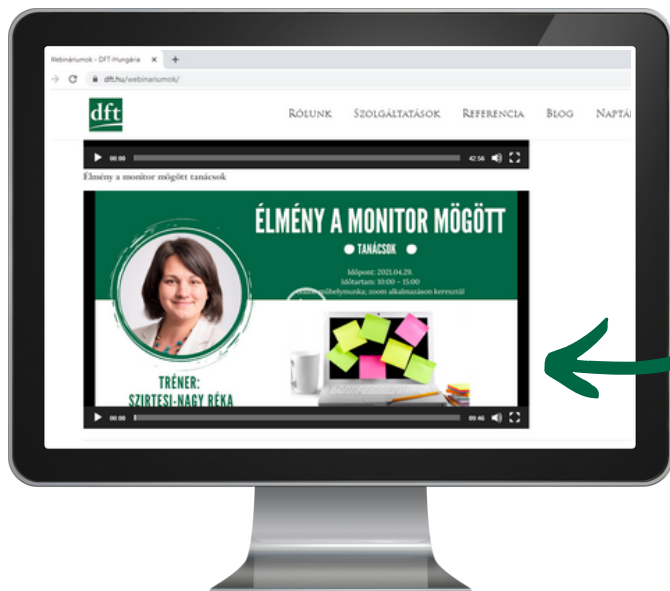
- Stratégiaalkotó workshopok facilitálása.
- Online eszközök és digitális kompetenciák fejlesztése (remote vezetői eszközök).
- Felsővezetői coaching és vezetői coaching.
- Egyéni és csoportos coaching.
- Szervezeti átvilágítás és szervezetfejlesztési tanácsadás.

KÖZELGŐ WEBINÁRIUMAINK:



[Részletek](#)

LEMARADTÁL? NE AGGÓDJ!



VISSZANÉZHETŐ
WEBINÁRIUMAINKÉRT
KATTINTS A MONITORRA.



ELÉRHETŐSÉGEK

KAPCSOLAT@DFT.HU
0620-317-1711

