



Vabimo Vas na delavnico

»10 veščin uspešnega dela s strankami – v turizmu in gostinstvu«

16. 6. 2009

v prostorih Gospodarske zbornice Dolenjske in Bele krajine,
Novi trg 11 (II. nadstropje), Novo mesto.

Program:

12.00 Začetek delavnice
13.30 Odmor
13.45 Nadaljevanje delavnice
15.15 zaključek

Delavnico soorganiziramo s CPU.

Predavateljica: Anka Zajc



Namen in cilji delavnice je udeleženca usmeriti:

- da bo kot zaposleni resnično zadovoljen s svojim delom;
- da bodo stranke / turisti od vas odhajali s hvalo na ustih in z nasmehom na obrazu oz. da se bodo k vam vračali,
- da bodo stranke / turisti resnično zadovoljni z vašimi storitvami,
- da bo kot zaposleni preprečil stres pri svojem delu s strankami. (Kako? Na primer: z učinkovito organizacijo dela in ustreznim odnosom do problemov.)

Vsebina:

- Kako vzpostaviti stik s stranko?
- Kako ugotoviti in zadovoljiti potrebe stranke?
- Učinkovito oblikovanje ciljev svojega dela.
- Vzpostavljanje odnosov s strankami, ki bodo vaš vir energije in vas ne bodo izžemali.
- Ne sluteni učinki pozitivne naravnosti in zavzetosti.
- Kako preprečevati stres pri delu z ljudmi?
- Zapovedi in prepovedi dela s strankami – analiza primerov.

Način dela:

predavanje,
pogovor,
individualne vaje,
skupinsko delo

Turizem smo ljudje. Slogan, ki nas v turizmu in gostinstvu spremlja na vsakem koraku. Stranke so zadovoljne ali nezadovoljne s storitvijo predvsem zaradi ljudi, ki to storitev opravijo. Zaposleni v gostinstvu in turizmu zato nujno potrebujejo znanje, spretnosti in veščine s področja dela z ljudmi.

Na tej praktično naravnani delavnici boste spoznali preproste tehnike, s katerimi boste vse to lahko dosegli. Vaše stranke pa bodo občutile dodano vrednost vaših storitev in odhajale od vas zadovoljne ter se z veseljem vračale.

Bodite ponosni na svoje delo. Naredite korak naprej – postanite še boljši!

O predavateljici: **Anka Zajc**, univerzitetna diplomirana sociologinja, izvaja individualna svetovanja in delavnice za kolektive skozi teme kot so: Prijateljski odnosi / pozitivno naravnana komunikacija med zaposlenimi, Jasni osebni cilji so ključ do zadovoljstva, Čar timskega dela, Spremembe kot izziv, Prenos znanja med zaposlenimi – pridobimo vsi!, Zahtevne stranke.

Vljudno vabljeni!

Kotizacija: za člane GZDBK je 75 € + DDV, za druge 122 € + DDV

Cena zajema udeležbo na dogodku, gradivo in pogostitev med odmorom.

Prijavite se na spletni strani (pod ime dogodka vpišite »STRANKE«):

<http://www.gzdbk.si/si/storitve/koledar/prijava/>

Prijave sprejemamo do zapolnitve razpoložljivih mest! Pri zasedbi razpoložljivih mest imajo prednost člani GZDBK.
Skrajni rok za pisno odpoved je 11. 6. 2009 - V nasprotnem primeru kotizacijo zaračunamo v celoti!

Kotizacijo predhodno nakažite

na poslovni račun GZDBK pri NLB, d.d., Ljubljana številka: SI56 0297 0025 6614 247,

sklic 20090616 + matična številka vašega podjetja.

Matična številka GZDBK: 2295032. ID GZDBK za DDV: SI68152990.

Potrdilo o plačilu predložite najpozneje ob prihodu na dogodek!