

The Art of Hospitality (Quando essere ospitali é indispensabile per la tua attività)

Descrizione del corso

Oggi con la possibilità di utilizzare internet a livello totale e con la prenotazione non solo degli alberghi, ma anche di case private in tutto il mondo a portata di click e nell'era della "recensione facile", non si può e non si deve sbagliare. La capacità di fare sentire un ospite a casa propria e con tutti i comforts é un' arte ed utilizzarla come competenza diventa un *must*.

Obiettivi

Il percorso proposto permette intanto di iniziare ad acquisire l'elemento piú importante prima di ogni fase di apprendimento di una competenza ovvero la Consapevolezza.

Forse non tutti sono consapevoli al 100% dell'importanza della professionalità insieme al savoir faire ed al sorriso, che insieme fanno dell'accoglienza un' arte appunto. Man mano, durante il corso, si dipanerá una piccola matassa per riconoscere tutti quegli elementi che rendono l'ospitalità davvero speciale, poiché oggi, per restare sul mercato si deve puntare sull'unicità.

Chi può partecipare

Operatori al desk, responsabili del check -in ; responsabili di Customer Care; Camerieri.

Il programma del corso

- °Aspetti Motivazionali: Chi sono i clienti. Cos'è il Customer Care
- °La comunicazione empatica ed assertiva
- °Il *quid* che fa la differenza
- °Costruire e mantenere il rapporto con il cliente
- °*Follow up*

Metodologia di apprendimento

Esperienza pratica, Giochi di squadra, Esercizi Pratici, Role Playing.
Learning by Doing

Durata del corso

8 ore

Prodotto Finale

- °Attestato di partecipazione
- °Linee Guida: Vademecum delle 10 regole d'oro per avere sempre Clienti felici