

„Nowa jakość w obsłudze klienta, praca z <trudnym> klientem”

Kompleksowy program szkoleniowy dla obiektów basenowych / sportowych

Program odbywa się w ramach projektu Academy of Pool Experts – podnoszenie kompetencji zawodowych pracowników i kadry menedżerskiej branży pool / spa.

ACADEMY OF
POOL EXPERTS

Academy of Pool Experts - APE to jedyny w Polsce systemowy, certyfikowany program podnoszenia kompetencji zawodowych pracowników i kadry menedżerskiej branży pool / spa.

Informacje nt. warsztatów szkoleniowych

Obiekty rekreacyjne, sportowe, hotelowe kierujące swoją ofertą do ogółu społeczności, zderzają się często z wieloma trudnymi sytuacjami na płaszczyźnie pracownik – klient. Są to sytuacje, które wymagają nieszablonowych rozwiązań. Szczególnie w obecnym czasie pracownicy są narażeni na stres i zmuszeni do szybkiego reagowania na roszczenia/zastrzeżenia coraz bardziej wymagających, a zarazem zestresowanych trudnymi czasami klientów.

Dlatego proponujemy szkolenie zaprojektowane specjalnie dla Państwa pracowników, podczas którego usystematyzują swoją wiedzę i naberą nowe umiejętności czyniące ich osobami odpornymi na trudne sytuacje i pozwalające na skuteczne rozwiązywanie konfliktów. Dzięki temu wzrośnie zadowolenie Państwa Klientów a firma zyska kompetentnych, zaangażowanych i zmotywowanych pracowników.

Szkolenie pomoże rozpoznać motywy kierujące różnymi typami Klientów i nauczy, co pracownicy obiektu mogą zrobić, gdy znajdą się w trudnej sytuacji.

Aby efektywnie prowadzić sprzedaż i pozyskiwać nowych Klientów potrzebny jest dobry personel. Badania wskazują, że aby poprawić / utrzymać odpowiedni poziom obsługi, pracownicy powinni raz w roku przechodzić odpowiednie szkolenie. To pozwala na bieżące wprowadzanie nowej jakości i wprost przekłada się na zadowolenie klienta oraz bezpośrednie przychody przedsiębiorstwa.

Adresaci i cele

Pracownicy działów obsługi klienta, recepcji, kas, pracownicy służb sprzątających, ratownicy – czyli dla wszystkich osób mających bezpośredni kontakt z klientem.

Cel szkolenia:

- podniesienie kompetencji zawodowych pracowników,
- zwiększenie motywacji i zaangażowania do pracy,
- wzmocnienie współpracy i komunikacji wewnętrznej,
- zmiana postawy w kontekście nastawienia na cele,
- świadome budowanie pozytywnego wizerunku obiektu, itd.

www.basenprof.pl

Informacje i reklama: marketing@basenprof.pl

Redakcja, kontakt z Ekspertami: redakcja@basenprof.pl

Portal Basenprof: 76-039 Stare Bielice ul. Podgórna 12

Wydawca: PGS Humanika 75-401 Koszalin ul. Jedności 4

NIP: 6691137063 Regon: 331418654

Gwarancja jakości



Metodologia i program

Szkolenie realizowane jest w formie warsztatów metodą sekwencyjną. Ćwiczenia poprzedzone są wprowadzeniem do omawianych zagadnień. Pozwala to uczestnikom na skuteczne opanowanie technik postępowania w określonych działaniach. Szkolenie opiera się o studia przypadków, aby uczestnicy mieli możliwość rozwiązywania realnych i bezpośrednio dotyczących ich problemów.

Ramowy program szkolenia:

1. Etyka, postawa i standaryzacja w pracy działu obsługi klienta
2. Autoprezentacja
3. Typologia Klientów – zrozumieć różne postawy i typy osobowości
4. Komunikacja i budowanie relacji
5. Zarządzanie obsługą klienta w specyficznym środowisku jakim jest obiekt basenowy
6. Projektowania modelu i ścieżki obsługi określonych grup klientów
7. Prawidłowa identyfikacja potrzeb klientów w kontekście psychologii obsługi
8. Relacja z „trudnym” Klientem
9. Rodzaje zastrzeżeń i powody ich powstawania
10. Zasady reagowania na zastrzeżenia Klienta
11. Postępowanie ze zdenerwowanym Klientem
12. Techniki radzenia sobie ze stresem
13. Asertywności, zrozumienie i empatia
14. Zachowanie dystansu emocjonalnego
15. Mapowanie drogi rozwoju
16. Ćwiczenia podczas każdego panelu tematycznego

Zakres oferty i finansowanie:

Oferta zawiera:

- DPS - diagnozę potrzeb szkoleniowych,
- 1-dniowe szkolenie w Państwa siedzibie dla całej grupy pracowników (9 h)
- materiały drukowane dla uczestników,
- certyfikaty ukończenia szkolenia dla uczestników,

Cena: 3.500 zł netto (+23% vat) za całą grupę

Istnieje możliwość rozbicia na dwie osobne grupy pracowników, wtedy realizowane są dwa 1-dniowe szkolenia dla osobnych grup. Cena łączna za dwa szkolenia: 5.500 zł

(Dodatkowo do faktury doliczamy ewentualne koszty noclegu i dojazdu wykładowcy)

Ze względu na zmniejszającą się dostępność terminów, terminy będą rezerwowane z uwzględnieniem kolejności zgłoszeń.

Wykonawca:

Portal Basenprof / Polska Grupa Szkoleniowa Humanika – wydawca największego w Polsce portalu branży spa&pool, której eksperci to czołówka najlepszych, doświadczonych praktyków i specjalistów w branży pool.

Wykładowca:

Diana Sinkiewicz - Ekspert ds. badania rynku i strategii marketingowych, ekspert branży spa, trener biznesu (certyfikacja: Schenk Institute, akredytacja: PARP), socjolog, psycholog biznesu, wykładowca akademicki, redaktor naczelna największego w Polsce portalu branżowego www.basenprof.pl, dyrektor PGS Humanika, prezes Agencji Rozwoju Infrastruktury Basenowej, członkini Rady Konwentu Wydziału Nauk

www.basenprof.pl

Informacje i reklama: marketing@basenprof.pl

Redakcja, kontakt z Ekspertami: redakcja@basenprof.pl

Portal Basenprof: 76-039 Stare Bielice ul. Podgórna 12

Wydawca: PGS Humanika 75-401 Koszalin ul. Jedności 4

NIP: 6691137063 Regon: 331418654

Gwarancja jakości



Ekonomicznych Politechniki Koszalińskiej, członkini Rady Przedsiębiorców przy Rzeczniku MŚP, prezes Zachodniopomorskiego Związku Przedsiębiorców i Pracodawców.

Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu kapitałem ludzkim, zarządzaniu sprzedażą i marketingiem, projektowaniu sieci partnerskich, wprowadzaniem na rynek portali branżowych i in.

Autorka publikacji branżowych, prelegent instytucji wsparcia biznesu (m.in. PARP). Wraz z Międzynarodowymi Targami Poznańskimi założyła Forum Infrastruktury Sportowej.

Od wielu lat pracuje, jako trener i doradca w projektach rozwojowych dla firm. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach dla obiektów publicznych (hotele, pływalnie, Aquaparki).

Autorka programu P.O.Z. dla obiektów basenowych, koordynator projektu Academy of Pool Experts – podnoszenie kompetencji zawodowych pracowników i kadry menedżerskiej branży pool/spa.

Projekty specjalistyczne: wraz z branżowymi ekspertami prowadzi kompleksowy program doradczo-szkoleniowy dla obiektów sportowo-rekreacyjnych i hoteli spa audytując zgodność z wymogami prawa i procedurami, wdraża nowe modele zarządzania strefami spa (w tym zarządzanie bezpieczeństwem, czystością), optymalizuje koszty eksploatacji, wspiera obiekty na każdym etapie działania. Wdraża rozwiązania systemowe na rzecz wzrostu potencjału obiektów hotelarskich i sportowo-rekreacyjnych, przedstawia dobre praktyki w zarządzaniu strefami spa, jakością wody basenowej, reżimem sanitarnym w obiektach. Certyfikuje strefy basenowe. Prowadzi zespół specjalistów koordynujący projekty inwestycyjne stref spa.

Projekty miękkie: prowadzi warsztaty z komunikacji, budowania i zarządzania zespołem, psychologii sprzedaży, marketingu, obsługi klienta, budowania wizerunku, negocjacji i in.

Wsparcie rynku: buduje strategie marketingowe dla firm, zajmuje się badaniami rynku, działaniami marketingowymi, organizuje konferencje branżowe.

Projekty społeczne: wdraża projekty promujące aktywny wypoczynek na obszarach wodnych, edukację nt. bezpieczeństwa na obszarach wodnych, rozwija inicjatywy związane z aktywnym stylem życia różnych grup społecznych, w szczególności dzieci, seniorów i osób niepełnosprawnych.

Informacje szczegółowe:

Diana Sinkiewicz

tel.: +48 604 557 481

e-mail: redakcja@basenprof.pl

www.basenprof.pl

Informacje i reklama: marketing@basenprof.pl

Redakcja, kontakt z Ekspertami: redakcja@basenprof.pl

Portal Basenrof: 76-039 Stare Bielice ul. Podgórna 12

Wydawca: PGS Humanika 75-401 Koszalin ul. Jedności 4

NIP: 6691137063 Regon: 331418654

Gwarancja jakości

