

Круглый стол - тренинг «Искренний сервис. Философия гостеприимства»

Фонд поддержки предпринимательства Крыма и Центр кластерного развития Республики Крым приглашает на тренинг «Искренний сервис. Философия гостеприимства», который проведет Галина Анохина.

Галина Анохина:

- основатель, генеральный директор и ведущий бизнес-тренер компании «ЛАБОРАТОРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»;
- сертифицированный тренер брендов Le Meridien и Luxury Collection (Starwood Hotels; Resorts Worldwide, Inc);
- бизнес-тренер, эксперт-практик в ресторанной и гостиничной индустрии с опытом работы более 20 лет в лучших отелях и ресторанах страны;
- 10 лет работала в гостинице «Националь»;
- является резидентом Hotelier.PRO.

Встреча подойдет линейному персоналу, администраторам, менеджерам и руководителям среднего звена.

Цели тренинга:

- объяснить значимость предоставления качественного обслуживания;
- передать действенные инструменты и навыки, позволяющие предоставлять гостям превосходный сервис;
- понимание своей роли в индустрии гостеприимства;
- узнать, как отношение, внимание, поведение и дисциплина влияют на гостей;
- понимание нужд, ожиданий гостей, этапов качественного обслуживания;
- на практике использовать эффективное общение;
- понимание процессов продаж и необходимых качеств для продаж;
- понимание значения эмпатии и ее использование на практике.

Программа мероприятия предполагает активное обучение, основанное на практической отработке навыков и умений. Данный тренинг представляет собой оптимальное сочетание наиболее эффективных методов работы.

Будем получать ответы на такие вопросы:

- Что такое гостеприимство?

- Что такое превосходный сервис?
- Что от нас ждет гость?
- Какой сервис можно назвать «сервис с душой»?
- Как установить и поддерживать контакт с гостями?
- Как создать благоприятное впечатление у гостя?
- Что означает удивлять и превосходить пожелания гостей?
- Как сделать так, чтобы гость возвращался вновь и вновь?
- Какими качествами должен обладать персонал?

Когда?

5 сентября, 10:00 – 17:00 – Симферополь, ул. Севастопольская, 20а, «Дом предпринимателя»

Регистрируйся!

- По горячей линии Дома предпринимателя: 8 (800) 500-38-59
- В личном кабинете АИС «Малый бизнес»: lk.frbk.ru