

FRONT OFFICE DEPARTMENT

- ↳ Λειτουργία Τμήματος
- ↳ Εξυπηρέτηση Πελατών
- ↳ Τηλεφωνική Επικοινωνία
- ↳ Διαχείριση Παραπόνων
- ↳ Grooms, Bellboys
- ↳ Εξυπηρέτηση Πελατών / VIP SERVICE
- ↳ Εξυπηρέτηση Πελατών στην Υποδοχή Thalasso /Spa Center

Front Office Operation

Σε Ποιους Απευθύνεται: Τμήμα Υποδοχής του ξενοδοχείου

Σκοπός

Ο προσανατολισμός του προσωπικού όσον αφορά τις υποχρεώσεις τα καθήκοντα και τις υπευθυνότητες του τμήματος της υποδοχής. Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων αποβλέπει στην αντιμετώπιση της σύνθετης φύσης της εργασίας και στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Οργάνωση & Λειτουργίες Τμήματος
- ☞ Συνεργασία με τα υπόλοιπα Τμήματα
- ☞ Συντονισμός Εργασιών – Αποτελεσματικότητα
- ☞ Συμπεριφορά & Επαγγελματισμός
- ☞ Εμφάνιση Προσωπικού
- ☞ Μη Λεκτική Συμπεριφορά
- ☞ Πώς «κερδίζουμε» τον πελάτη
- ☞ Προώθηση Πωλήσεων Δωματίων
- ☞ Η Ποιοτική Εξυπηρέτηση του σύγχρονου Πελάτη
- ☞ Λύνοντας τα προβλήματα του πελάτη
- ☞ Καλές σχέσεις, υψηλά κέρδη
- ☞ Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- ☞ Video-training
- ☞ Ομαδικές ασκήσεις-Ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Εξυπηρέτηση Πελατών Τηλεφωνική Επικοινωνία

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΠΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Υποδοχής / Κρατήσεων

Σκοπός

Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων στις τεχνικές και τις μεθόδους μεγιστοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών, την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, και την μεγιστοποίηση των πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν αποκτήσει συγκεκριμένες δεξιότητες και τεχνικές, νοοτροπία επαγγελματικής συμπεριφοράς και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Υποδοχή : Το νευρικό Σύστημα του Ξενοδοχείου
- ☞ Η σημασία της ικανοποίησης του πελάτη
- ☞ Είδη εξυπηρέτησης πελατών
- ☞ Τα τέσσερα Βήματα προς την επιτυχία
- ☞ Η Απρόσωπη – Μη Λεκτική Επικοινωνία
- ☞ Σχέσεις με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου
- ☞ Τηλεφωνική Επικοινωνία – Βασικές Αρχές
- ☞ Η σωστή επιλογή λέξεων
- ☞ Προώθηση πωλήσεων μέσω τηλεφώνου
- ☞ Διαχείριση παραπόνων – πλεονεκτήματα για την επιχείρηση
- ☞ Γιατί δεν παραπονιούνται οι πελάτες
- ☞ Γραπτά Παράπονα
- ☞ Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων
- ☞ Κάθε παράπονο είναι ένα Δώρο
- ☞ Video-training
- ☞ Ομαδικές ασκήσεις-Ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Doormen Grooms, Bellboys

Σε Ποιους Απευθύνεται: Θυρωρούς του ξενοδοχείου

Σκοπός

Ο προσανατολισμός του προσωπικού όσον αφορά τις υποχρεώσεις τα καθήκοντα και τις υπευθυνότητες του τμήματος της υποδοχής. Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων αποβλέπει στην αντιμετώπιση της σύνθετης φύσης της εργασίας και στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Λειτουργία Τμήματος
- ☞ Καθήκοντα Θυρωρού
- ☞ Ασφάλεια – Φύλαξη
- ☞ Η λεκτική Επικοινωνία με τον πελάτη
- ☞ Η γλώσσα του σώματος
- ☞ Προσωπική Υγιεινή
- ☞ Αντιμετώπιση Παραπόνων
- ☞ Πρακτικές Ασκήσεις
- ☞ Video-training
- ☞ Ομαδικές ασκήσεις-Ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Εξυπηρέτηση Πελατών VIP SERVICE

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Υποδοχής / Κρατήσεων

Εκπαίδευση Butler Service

ΔΙΑΡΚΕΙΑ : 5-10 ΩΡΕΣ

- ↪ Πλήρης κατανόηση του ρόλου και πως μπορούμε να το επιτύχουμε.
- ↪ Απόκτηση της σωστής νοοτροπίας Butler, συμπεριφοράς και γλώσσας σώματος (*Butler graces*)
- ↪ Απόκτηση των ανώτερων δεξιοτήτων επικοινωνίας
- ↪ Διαχείριση ενοχλητικών καταστάσεων με φιλοξενούμενους

THALASSO

Προσωπικό Υποδοχής

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό υποδοχής κέντρων θαλασσοθεραπείας

Σκοπός

Το σεμινάριο σκοπεύει να αναπτύξει ιδιαίτερες ικανότητες στο προσωπικό υποδοχής κέντρων θαλασσοθεραπείας. Ξεχωριστοί τρόποι μεταχείρισης πελατείας, χειρισμός ανταγωνισμού, δίαιτες απαιτήσεις πελατείας.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Ποιότητα εξυπηρέτησης
- ☞ Τα 4 βήματα προς την επιτυχία
- ☞ Διαδικασία μεγιστοποίησης των πωλήσεων
- ☞ Up selling techniques
- ☞ Customer needs analysis
- ☞ Σημεία πώλησης
- ☞ Σύνθεση οικονομικών προτάσεων
- ☞ Case studies - ασκήσεις

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

- ↪ Εστιατοριακή Τέχνη
- ↪ Τεχνικές Μεγιστοποίησης των Πωλήσεων στο εστιατόριο
- ↪ Η Δυναμική του BAR
- ↪ Παρασκευή Ποφημάτων καφέ
- ↪ Οινογνωσία
- ↪ VIP SERVICE
- ↪ Κοστολόγηση / Έλεγχος Επισιτιστικών Τμημάτων
- ↪ Τιμολόγηση Μενού
- ↪ Room Service Sales

Εστιατοριακή Τέχνη

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Τμήματος F& B

Σκοπός

Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων αποβλέπει στην απόκτηση δεξιοτήτων για ποιοτικό σέρβις εξυπηρέτησης του πελάτη στο εστιατόριο . Έμφαση επίσης δίνεται στις τεχνικές αύξησης των Πωλήσεων του τμήματος.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Οργάνωση & Λειτουργικότητα
- ☞ Mise en place – Η προετοιμασία του εστιατορίου
- ☞ Καθαρισμός σκευών- ιδιαιτερότητες
- ☞ Ένδυση και υγιεινή προσωπικού
- ☞ Welcome –Η υποδοχή του πελάτη
- ☞ Το τραπέζι
- ☞ Η λήψη της Παραγγελίας
- ☞ Τεχνικές πωλήσεων στο Τμήμα
- ☞ Παρουσίαση και σερβίρισμα Κρασιού
- ☞ Ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών
- ☞ Η αποχώρηση του Πελάτη
- ☞ Μέθοδοι εξόφλησης λογαριασμού
- ☞ Έλεγχος και αποτελεσματικότητα
- ☞ Συντονισμός και απόδοση εργασιών
- ☞ Διαδικασίες για τον καθαρισμό και το κλείσιμο του εστιατορίου
- ☞ Ασκήσεις και ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Restaurant Selling Techniques Τεχνικές Μεγιστοποίησης των Πωλήσεων στο Εστιατόριο

Σε Ποιους Απευθύνεται : Προσωπικό Επισιτιστικών Τμημάτων

Σκοπός

Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων στις τεχνικές και τις μεθόδους μεγιστοποίησης των πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών στο εστιατόριο και το μπαρ.

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν αποκτήσει συγκεκριμένες δεξιότητες που αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση του τζίρου και επομένως το οικονομικό κέρδος του επισιτιστικού Τμήματος της ξενοδοχειακής μονάδας.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Ο κύκλος της πώλησης- Πώς Αποφασίζει ο Πελάτης
- ☞ Η πώληση φαγητού / ποτού: Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της πώλησης στο εστιατόριο
- ☞ Προϊόντα που μεγιστοποιούν τις πωλήσεις (αυξάνουν την παραγγελία)
- ☞ A la carte or All Inclusive?
- ☞ Η έννοια, ο σκοπός και τα αποτελέσματα του Up selling
- ☞ Συνεχής και δεδομένος εταιρικός στόχος: Κέρδος!
- ☞ Μέθοδοι και Τεχνικές στο up selling φαγητού
- ☞ Reading the Customer
- ☞ Πωλήσεις στο κρασί & την μπύρα
- ☞ Ομαδικές ασκήσεις-Ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

Βεβαίωση : Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Η Δυναμική του BAR

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προϊσταμένους και Προσωπικό Επισιτιστικών τμημάτων

Σκοπός

Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων αποβλέπει στην απόκτηση δεξιοτήτων για ποιοτικό σέρβις και εξυπηρέτηση του πελάτη στο bar. Έμφαση επίσης δίνεται στις τεχνικές αύξησης των Πωλήσεων του τμήματος.

Το σεμινάριο χωρίζεται σε δύο τμήματα
Α. Θεωρία & Β. Πρακτική Ανάλυση

Προτεινόμενη Θεματολογία

Θεωρία (4 ώρες)

Οργάνωση & Διοίκηση του Τμήματος

- ☞ Η θέση του Bar στα P.O.S. (Points of sales)
- ☞ Τα ποτά & η φιλοσοφία τους
- ☞ Η ατομικότητα ως μέρος της συλλογικής εργασίας
- ☞ Προσωπικά ταλέντα και κλίσεις, βασικά στοιχεία, δημιουργία δυνατών ομάδων
- ☞ Η προσωπικότητα του Barman
- ☞ Η σημασία της εμφάνισης του προσωπικού
- ☞ Τεχνικές μεγιστοποίησης Πωλήσεων
- ☞ Η ψυχολογία του πελάτη
- ☞ Λήψη Παραγγελιάς
- ☞ Γνώση Προϊόντος
- ☞ Συνεργασία με άλλα τμήματα

Πρακτική ανάλυση (10 ώρες)

- ☞ Mise en place. (Προετοιμασία)
- ☞ Παρουσίαση & Σερβίρισμα Κρασιού
- ☞ Service και Ποιότητα
- ☞ Παρασκευή & Decoration ποτών Cocktails Alcohol & non Alcohol Drinks
- ☞ Συνοδευτικά Ποτών – Ιδέες και είδη Snacks κ.α.
- ☞ Πρότυπες Συνταγές

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Παρασκευή Ροφημάτων Καφέ (espresso, cappuccino, freddo lugo etc)

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Επισιτιστικών τμημάτων

Σκοπός

Ο πρακτικός χαρακτήρας του σεμιναρίου συνεπάγεται την ενεργό συμμετοχή των παρισταμένων που θα έχουν την ευκαιρία να δοκιμάσουν νέους τρόπους και πρωτότυπες συνταγές παρασκευής καφέδων και να αποκτήσουν γνώσεις, όχι μόνο θεωρητικού αλλά και πρακτικού τύπου, με δυνατότητα η εφαρμογή τους να αποτελέσει νέα πηγή έμπνευσης και κερδοφορίας για την εταιρεία που αντιπροσωπεύουν.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Τα βασικά της παρασκευής του καφέ
- ☞ Ορισμός του Espresso
- ☞ MACINAZIONE (ΑΛΕΣΜΑ)
- ☞ Miscela (Το χαρμάνι)
- ☞ Mano del barista (Πάτημα)
- ☞ Macchina (Καθαρισμός μηχανής καφέ)
- ☞ Απόσταξη εσπρέσσο
- ☞ Καθάρισμα κατά το κλείσιμο
- ☞ ΟΙ ΑΡΙΘΜΟΙ ΓΙΑ ΕΝΑ ΤΕΛΕΙΟ ΕΣΠΡΕΣΣΟ
- ☞ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
- ☞ ΑΝΟΙΧΤΟΧΡΩΜΗ ΚΡΕΜΑ
- ☞ ΣΚΟΥΡΑ ΚΡΕΜΑ
- ☞ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΚΡΕΜΑ
- ☞ ΑΛΕΣΜΕΝΟΣ ΚΑΦΕΣ ΣΤΟ ΦΛΥΤΖΑΝΙ
- ☞ ΚΑΠΟΥΤΣΙΝΟ
- ☞ ΑΦΡΟΣ ΓΑΛΑΤΟΣ
- ☞ CAFFE MACCHIATO
- ☞ CAPPUCINO ΜΕ ΛΕΥΚΗ ΣΟΚΟΛΑΤΑ
- ☞ ΒΑΝΙΛΙΑ ΦΡΕΝΤΟ ΚΑΠΟΥΤΣΙΝΟ
- ☞ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ
- ☞ Παρασκευή Καφέ
- ☞ Παρουσίαση & Σερβίρισμα
- ☞ Πρότυπες Συνταγές
- ☞ Παρακολούθηση Video

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Οινογνωσία

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Τμήματος F& B

Σκοπός

Η απόκτηση γνώσεων γύρω από τη τέχνη της οινογευστικής, το γλωσσάρι του κρασιού, καθώς και το συμπληρωματικό συνδυασμό Οίνου και εδεσμάτων. Οι συμμετέχοντες κατανοώντας τη φιλοσοφία της οινογνωσίας θα είναι σε θέση να προσφέρουν ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και θα συμβάλλουν στην αύξηση των πωλήσεων.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Η ιστορία & η φιλοσοφία του Κρασιού
- ☞ Η Τέχνη της Οινογευστικής
- ☞ Κατηγορίες Οίνων
- ☞ Ονομασίες και Ποικιλίες Κρασιών
- ☞ Ωρολόγια - Διεθνείς Όροι
- ☞ Η ετικέτα του Κρασιού
- ☞ Παρουσίαση – Σερβίρισμα Κρασιού
- ☞ Αρμονία Κρασιών & Φαγητών
- ☞ Πρακτικές Εφαρμογές Παρουσίασης Κρασιών

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

VIP SERVICE

Εκπαίδευση Butler Service

Σε ποιους απευθύνεται : Food & Beverage Department

- ↳ Πλήρης κατανόηση του ρόλου και πως μπορούμε να το επιτύχουμε
 - ↳ Απόκτηση της σωστής νοοτροπίας Butler, συμπεριφοράς και γλώσσας σώματος (*Butler graces*)
 - ↳ Απόκτηση των ανώτερων δεξιοτήτων επικοινωνίας
- ↳ Διαχείριση ενοχλητικών καταστάσεων με φιλοξενούμενους
- ↳ Πώς να 'τρέξει' αποδοτικά το τμήμα με αυξανόμενη απόδοση (*Management / executive skills - Administrative skills - Increasing efficiency*)
- ↳ Χρήση & δεξιότητες οργάνωσης γευμάτων βάση Table Etiquette (*Table Management setting tables and serving meals, styles of service, table manners, wines and champagnes, cigars, special celebrations*)
- ↳ Βασικές γνώσεις κουζίνας & σερβιρίσματος πολυτελών εδεσμάτων (*truffle/τρούφα, χαβιάρι κτλ*)
- ↳ Διεθνές πρωτόκολλο, Τρόποι & Εθιμοτυπία

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Κοστολόγηση - Έλεγχος Επισιτιστικών Τμημάτων Ξενοδοχείου

Σε Ποιους Απευθύνεται: Διευθυντές, Προϊσταμένους και Προσωπικό Επισιτιστικών τμημάτων.

Σκοπός

Η πλήρης κατανόηση της τεράστιας σημασίας που έχει η σωστή κοστολόγηση των προϊόντων και πως μπορεί ο έλεγχος φαγητού / ποτού να γίνει αποτελεσματικός. Θα μελετηθούν φυλλάδες και δείκτες που κρατάνε ενήμερο τον υπεύθυνο manager, προκειμένου να μπορεί να λαμβάνει σωστές αποφάσεις όποτε και αν χρειαστεί. Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες θα εξοικειωθούν πλήρως με την φιλοσοφία και τις ιδιαιτερότητες της σωστής κοστολόγησης και αποτελεσματικού ελέγχου.

Προτεινόμενη Θεματολογία :

- ✉ Έκδοση οικονομικών αποτελεσμάτων ανά μήνα
- ✉ Υπολογισμούς κόστους αυτοκατανάλωσης
- ✉ Κοστολόγηση πρωινού
- ✉ Κατανάλωση Α και Κατανάλωση Β
- ✉ Υπολογισμός κόστους ημιδιατροφής (ΗΒ)
- ✉ Υπολογισμός παραγωγικότητας ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- ✉ Κτίσιμο φυλλάδας αποτελεσμάτων
- ✉ Διαμόρφωση Daily Revenue κ.α

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Τιμολόγηση Menu

Σε Ποιους Απευθύνεται: Διευθυντές και Ιδιοκτήτες Εστιατορίων / Μπαρ

Σκοπός

Η πλήρης κατανόηση της τεράστιας σημασίας που έχει η τιμολόγηση φαγητού /ποτού. Πρακτική ανάλυση των αποφάσεων που λαμβάνει ο Υπεύθυνος του Εστιατορίου όταν τιμολογεί τα πιάτα ή τα ποτά του τιμοκαταλόγου του. Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες θα εξοικειωθούν πλήρως με την μεθοδολογία της τιμολόγησης.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Ο πολλαπλός ρόλος του μενού
- ☞ Φιλοσοφίες και πρακτικές τιμολόγησης
- ☞ Τιμές που καθοδηγούνται από την Αγορά και τη Ζήτηση
- ☞ Τιμές που προσδιορίζει ο ίδιος ο πελάτης
- ☞ Τιμή και Ποιότητα
- ☞ Το μενού ως ουσιαστικό «εργαλείο» στο μάνατζμεντ των εσόδων
- ☞ Ειδικές τιμές και εκπτώσεις
- ☞ Ασκήσεις και ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων με θέμα την τιμολόγηση μενού εστιατορίου

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Dynamic Room Service Sales

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό Επισιτιστικών Τμημάτων

Σκοπός

Η απόκτηση δεξιοτήτων που αφορούν την σωστή Εξυπηρέτηση του Πελάτη στο Δωμάτιο. Έμφαση δίνεται στις τεχνικές αύξησης των πωλήσεων του Τμήματος.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Η σημασία της Εξυπηρέτησης Δωματίου για τον πελάτη
- ☞ Γιατί ο πελάτης καλεί Room Service
- ☞ Οι πωλήσεις μας στο Τμήμα
- ☞ Το Μενού του Room Service
- ☞ Λήψη Παραγγελίας
- ☞ Το σέρβις στο δωμάτιο
- ☞ Πέρα από την απλή μεταφορά φαγητού
- ☞ Η σημασία της εμφάνισης του σερβιτόρου
- ☞ Η σημασία της γρήγορης εξυπηρέτησης στο δωμάτιο
- ☞ Θέματα σεβασμού των ιδιαιτεροτήτων του πελάτη
- ☞ Ασκήσεις και ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων με θέματα που στοχεύουν την αύξηση των πωλήσεων

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

- ↳ Λειτουργία Τμήματος
- ↳ Επικοινωνία με τον Πελάτη
- ↳ Valet Service

Λειτουργία Τμήματος

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ↔ Η ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
- ↔ ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING
- ↔ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING
- ↔ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING
- ↔ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ↔ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΡΙΕΡΑΣ

B. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ HOUSEKEEPING

- ↔ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
- ↔ ΠΟΙΟΣ ΚΑΝΕΙ ΤΙ ; ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

Γ. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

- ↔ ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ
- ↔ ΑΦΑΙΡΕΣΗ ΛΕΚΕΔΩΝ
- ↔ ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ
- ↔ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΥΦΩΜΑΤΩΝ
- ↔ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΑΠΕΔΩΝ
- ↔ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
- ↔ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ
- ↔ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
- ↔ ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ
- ↔ ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

Δ. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

- ↔ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ
- ↔ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ
- ↔ ΈΝΤΥΠΑ – ΒΙΒΛΙΑ
- ↔ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ
- ↔ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

VIDEO TRAINING - CASE STUDIES

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης

Housekeeping Communication

Σε Ποιους Απευθύνεται: Προσωπικό στο Τμήμα Οροφοκομίας

Σκοπός

Η πρακτική εξοικείωση του προσωπικού δωματίων / ορόφων (Τμήμα Housekeeping) με τη σωστή και επαγγελματική επικοινωνία με τον πελάτη. Με την ολοκλήρωση του workshop οι συμμετέχοντες / συμμετέχουσες θα είναι σε θέση να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν τόσο στο Housekeeping όσο και στην όλη λειτουργία του Room Division.

Προτεινόμενη Θεματολογία

- ☞ Ανασκόπηση της εργασίας και της λειτουργίας του τμήματος Ορόφων
- ☞ Η συμβολή της καμαριέρας στη συνολική εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του πελάτη
- ☞ Πέρα από τον απλό καθαρισμό του δωματίου
- ☞ Η επικοινωνία με τον πελάτη –όταν χρειαστεί
- ☞ Θέματα σεβασμού των ιδιαιτεροτήτων του πελάτη
- ☞ Θέματα Εχεμύθειας
- ☞ Τα «Πρέπει» και «Δεν Πρέπει» της επικοινωνίας με τον πελάτη
- ☞ Θέματα εμφάνισης της καμαριέρας
- ☞ Τμήμα Ορόφων και Reception: Στενή Συνεργασία
- ☞ Ασκήσεις και ανάλυση πρακτικών περιπτώσεων

VIDEO TRAINING - CASE STUDIES

Βεβαίωση: Χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης