

L'ARTE DELL' ACCOGLIENZA AL CLIENTE



L'accoglienza come leva verso la soddisfazione della nostra clientela.

Che cosa si intende con "Accoglienza"?

Quanti e quali **modi per approcciarsi al proprio cliente** in maniera da rendere ancor più soddisfacente l'esperienza del proprio ospite?

Queste e molte altre le domande a cui si darà risposta attraverso il momento formativo che abbiamo il piacere di proporvi.

Come?

Attraverso un **contributo di CHF 350.-** per il tramite dell'**Hospitality Manager** di **Ticino Turismo** (www.ticino.ch/hospitality).

Obiettivi

- esplicitare il significato di incontrare il nostro cliente (accoglierlo)
- comprendere alcuni strumenti che influenzano le relazioni con il cliente
- conoscere ed applicare alcune tecniche comportamentali positive.

Programma

Significato di accoglienza, accoglienza e qualità del servizio, attitudine personale, i pregiudizi e i giudizi, la prima impressione, la comunicazione positiva, il problema è mio, posizioni essenziali (analisi transazionale), i bottoni rossi.

Metodo

Corso teorico con esercitazioni pratiche.

Destinatari

La formazione è aperta a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero, a contatto diretto con il cliente.

Date e orari

Da definire su richiesta.

Luogo

GastroTicino a Lugano o presso le vostre aziende tenendo conto delle vostre esigenze.

Costo per azienda del settore alberghiero

CHF 900.-

Attestato

Attestato di frequenza al corso per partecipante.

Numero minimo

6 partecipanti minimo — massimo 20