Hospitality Etiquette - tutti i segreti di Galateo per accogliere al meglio i tuoi clienti

INIZIO CORSO: lunedì 17 giugno 2024

durata: 8 ore

In un mondo in cui l'esperienza del cliente è fondamentale per il successo del business, l'elevata qualità del servizio è un elemento distintivo che può fare la differenza. Questo training è progettato per fornire al personale ho.re.ca. le competenze e le conoscenze necessarie per offrire un servizio professionale ed efficace e che si distingue per l'attenzione ai dettagli e il rispetto delle norme di comportamento.

Docente: Lola Colognato - Italian Etiquette Society

Obiettivi:

• Apprendere come presentarsi in maniera impeccabile e professionale seguendo la policy aziendale.
• Affinare la capacità di comunicazione efficiente evitando i passi falsi.
• Comprendere l'importanza della comunicazione non verbale per trasmettere al meglio il nostro messaggio e comprendere l'inclinazione del cliente.
• Acquisire competenze pratiche per gestire situazioni delicate e risolvere eventuali conflitti con i clienti/ gli ospiti.

Contenuti:

MODULO I
Professional Standing
• Come ottimizzare la prima impressione (e perché è importante farlo)
• Postura, portamento e gestualità
• Grooming: cura personale per lui e per lei
• Divise e come indossarle
• Se non c'è la divisa…

MODULO II
Accoglienza impeccabile
• Il principio dell'accoglienza
• Come parlare "bene"
• Le parole da evitare
• I registri di formalità (tu o lei)
• Etiquette al telefono

MODULO III
Comunicazione non verbale
• Cos'è e perché è importante
• L'importanza di un body language aperto
• Principi di prossemica
• Leggere il body language del cliente
• Gesti da evitare

MODULO IV
Gestione del cliente
• Gestire le lamentele
• Le frasi da non dire mai
• Gesti di cortesia
• Comunicazione con i colleghi
• Problem solving

Termini finanziamento:

Il costo del corso è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l’azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l' accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Calendario

Lunedì 17 giugno 2024
dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Chiusura delle iscrizioni:
Luined? 10 giugno 2024

Destinatari:

Titolari, F&B manager, responsabili di funzione ai dipendenti con mansioni di responsabilità, e a quanti hanno contatti con gli ospiti all'interno ed esterno all'azienda.

Docenti:

Lola Colognato