

TURISTAKADEMIET: Værtskab og gæstekommunikation

Kontakt

Simone K. Mathiesen
2844 2519
skm@zbc.dk

Fag: Kommunikation og konflikthåndtering - service

Fagnummer: 44853	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 654,00	**Uden for målgruppe:** DKK 2.288,00

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 4.360,00

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
DKK 14.815,95

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Beskrivelse: Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.
Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.
Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Tilmelding

Fag: Kulturafstemt kommunikation i salg og service

Fagnummer: 47295	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med kommunikation, salg og service tværkulturelt nationalt og internationalt.

Beskrivelse: Deltageren kan kommunikere målrettet i en salgs- eller servicesituation, ved at anerkende kunders eller andre samarbejdspartneres kulturbaggrund og forventninger til kommunikationssituationen. Herunder kan deltageren anvende redskaber, fx fortolkningsmodeller, erfaringspositioner, kommunikationsmodeller til at afkode og analysere kulturmødet mellem kunder og sig selv. Endvidere kan deltageren vise respekt for kundens grænser samt vise indsigt i og forståelse for, hvad kulturforskelle indebærer i mødet med andre kulturer og således kommunikere målrettet og kulturafstemt med henblik på at imødekomme virksomhedens servicemål og høj grad af kvalitet i kommunikationen.

Fag: Rådgivning til turister i Danmark - Incoming

Fagnummer: 46496	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.366,40

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til fuldtids- og deltidsansatte medarbejdere i det danske turisterhverv. Medarbejderne arbejder med information, rådgivning og salg til danske og udenlandske turister i fx turistbureauer, transportfirmaer, regionale og lokale netværk, attraktioner, ferieparker m.m.

Beskrivelse: Deltageren kan rådgive og informere danske og udenlandske turister om aktiviteter og oplevelser i Danmark på regionalt og lokalt niveau.
Deltageren kan søge relevant viden om Danmark og formidle den videre alt efter turistens individuelle informationsbehov. Deltageren er i stand til fremadrettet at ajourføre sin viden om danske turistprodukter på regionalt og lokalt niveau.

Fag: Målrettet mersalg i turist- og rejsebranchen

Fagnummer: 46497	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.366,40

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til medarbejdere i AMU-målgruppen, herunder frontpersonale, der varetager salgsfunktionen i rejse-, turist- eller oplevelseserhvervet og andre medarbejdere med direkte salgskontakt indenfor rejseliv og turisme.

Beskrivelse: Deltageren kan i forbindelse med salg af rejse-, turist- og øvrige oplevelsesprodukter spørge uddybende ind til kundernes ikke realiserede ønsker og behov. Deltageren kan opstille relevante alternative produkter, der øger såvel kundens som virksomhedens udbytte. Deltageren kan endvidere sælge komplementære produkter og ydelser i et samlet produkttilbud og derved skabe et mersalg, der tilfredsstiller kundens behov. Endelig kan deltageren gennemføre optimering af salget ved hjælp af eksempelvis argumentationsteknikker og således sælge kunden en mere attraktiv vare eller ydelse.

Fag: Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen

Fagnummer: 46500	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.366,40

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til frontmedarbejdere i turist-, rejse- og oplevelsesbranchen som har lidt eller nogen erfaringer med service, og som har en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Deltageren kan yde kundeservice ved personlig og telefonisk betjening. Deltageren kan gøre dette i overensstemmelse med virksomhedens mål og serviceprofil. Endvidere kan deltageren ved sin sprogbrug og adfærd håndtere de enkelte kundetyper, og håndtere eventuelle opståede konflikter samt yde en kulturdifferentieret service under hensyn til de særlige forhold i turist- og rejsebranchen. Deltageren kender betydningen af kvalitet i leverancen for virksomhedens troværdighed og omdømme. Deltageren kan forholde sig til kvalitetskrav fra kunder, interne og eksterne samarbejdspartnere, samt vurdere eget bidrag i forhold til virksomhedens kvalitetsarbejde.

Fag: Serviceorienteret betjening af gæster

Fagnummer: 48288	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Arbejdsmarkedsuddannelsen er grundlæggende og retter sig mod medarbejdere, som i betjening af gæster arbejder med serviceoplevelse. Forløbet primært rettet mod frontmedarbejder som fx værter/seater og ufaglærte receptionister og tjenere inden for hotel og restaurantområdet.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan:
Repræsentere virksomheden og fremstå præsentabel i gæstebetjeningen.
Betjene gæster med viden om, hvad "god service" forventes at indeholde inden for hotel- og restaurationsbranchen.
Indgå i positiv dialog med gæsten og yde en imødekommende service på det niveau, som virksomheden har fastsat.
Afdække gæstens behov og vejlede i virksomhedens ydelser og produkter samt lave mersalg.
Anvende viden om de elementer, der påvirker gæstens opfattelse af virksomhedens service til at optimere serviceoplevelsen.

Fag: Værdi og kvalitet i oplevelser og events

Fagnummer: 49438	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med salg, service, udvikling, planlægning, koordinering og gennemførelse af events og oplevelser for virksomhedens kunder, medarbejdere, medlemmer m.m.

Beskrivelse: Deltageren kan i et samarbejde udvikle, planlægge, koordinere og gennemføre oplevelser og events. Deltageren arbejder med events og oplevelser ud fra en relevant viden om f.eks. geografiske og kulturelle forskelle, virksomhedsprofiler og koncepter, eventtype og målgruppe. Deltageren har en forståelse af at oplevelser og events skal skabe værdi for gæster og kunder.

Deltageren har en forståelse af projektøkonomi og kan på grundlæggende niveau opstille pris, budget samt en projektplan. Deltageren kan deltage i evaluering og vurdering af oplevelser og events, af deres gennemslagskraft samt værdien af eventen.

Fag: Hygiejne i kunde- og gæstebetjening

Fagnummer: 49792	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 218,00	**Uden for målgruppe:** DKK 822,55

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere i alle større eller mindre virksomheder, der betjener og kommunikerer serviceorienteret med kunder og gæster, og som samtidig skal holde en høj hygiejne på stedet.Dette kursus er på basalt niveau og kræver ingen forkundskaber.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Deltageren kan bidrage til at skabe tryghed hos kunder og gæster om hygiejnen.

Deltageren kan kommunikere på en imødekommende og professionel måde over for kunder og gæster på stedet, gennem kendskab til myndighedernes regler og vejledninger om forebyggelse af smitterisiko.

Deltageren kan kommunikere hensigtsmæssigt med kunden i forhold til foranstaltninger for brug af desinfektions- og værnemidler.

Deltageren kan finde relevante informationer og holde sig opdateret gennem brug af hjemmesider og sociale medier.

Fag: Bæredygtighed i værtskab, service og oplevelser

Fagnummer: 49844	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Kurset retter sig imod faglærte og personer med tilsvarende kompetencer, der arbejder i relation til servering, service og gæstebetjening, og som ønsker inspiration og færdigheder til at arbejde med bæredygtighed og grøn omstilling. Faglærte kan være tjener, receptionist, gastrom m.fl.

Beskrivelse: Du opnår viden om:
Bæredygtig udvikling og grøn omstilling i hotel-og restaurantvirksomhed
Gæsteforklaring om hotellets/restaurantens bæredygtige profil
Bæredygtige alternativer til eksisterende praksis i virksomheden

Du kan anvende den opnåede viden til at:
Tendenser og muligheder for bæredygtig brancheudvikling
Kommunikere grønne tiltag og bæredygtige løsninger til gæster og kolleger
Tydeliggøre virksomhedens bæredygtige valg for gæsten
Anvende værktøjer, der kan gøre kursisten til virksomhedens ambassadør for bæredygtighed

Fag: Det gode værtskab i gæstebetjeningen 1

Fagnummer: 20812	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Kurset retter sig mod ikke-faglærte medarbejdere, som arbejder eller ønsker at arbejde med gæstebetjening på hotel eller restaurant. Der udbydes også "20940 Det gode værtskab i gæstebetjeningen 2" og "20863 Gæstebetjening: Gastronomen i værtsrollen" til kursister, der ønsker yderligere viden og færdigheder.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888

Beskrivelse: Du opnår viden, som gør dig i stand til:
At beskrive værtskabsbegrebet
At beskrive sammenhængen mellem egen service og virksomhedens værdier og kultur.
At beskrive forskellige metoder til at afdække gæstens forventninger og ønsker.
På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:
At levere god service, som forener gæstens forventninger & ønsker med virksomhedens værdier & kultur

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888