

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 14.834,65

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: Segmentering og målgruppevalg i markedsføring

Fagnummer: 47560	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

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

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til administrative medarbejdere, der arbejder med eller ønsker at arbejde med markedsføring i virksomheder inden for viden- og forretningsservice samt handelserhvervene.

Beskrivelse: Deltageren er i stand til at udvælge en målgruppe på baggrund af en opdeling af markedet med henblik på at kunne deltage i arbejdet med at iværksætte en målrettet markedsføringsaktivitet eller -kampagne.

Deltageren kan, på basis af en udarbejdet markedsanalyse eller på baggrund af egne indsamlede data, definere og udvælge relevante kriterier, der kan opdele virksomhedens totale marked i homogene segmenter, for derefter at kunne gennemføre en analyse af segmenterne og på basis heraf udvælge en eller flere målgrupper.

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: Branding og optimeret salg

Fagnummer: 48368	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere inden for detailhandel, der arbejder med kundebetjening, personligt salg, kampagneplanlægning, vareeksponering, sortiment og værktøjer til salgsfremmende aktiviteter i butikken, herunder branding, storytelling, varedeklarationer/mærkning samt principper for valg af leverandører.

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

Beskrivelse: Deltageren behersker metoder og aktiviteter, der kan brande og optimere salget af virksomhedens og eksterne mærker igennem oplevelser og storytelling om produktets rationelle egenskaber som kvalitet, design, nytteværdi, holdbarhed, indhold og udbytte for kunden.
Deltageren behersker mærkningsordninger og varedeklarationer i forhold til gældende lovgivning i løsning af aktuelle problemstillinger i salget i egen branche.
Deltageren kan anvende operative metoder, til at kortlægge kundernes behov, og optimere det personlige salg.
Deltageren behersker metoder til løbende at tilegne sig faglig viden og metoder til produktlancering, og personlige redskaber til kampagneplanlægning i egen branche og forretning.

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.

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: 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