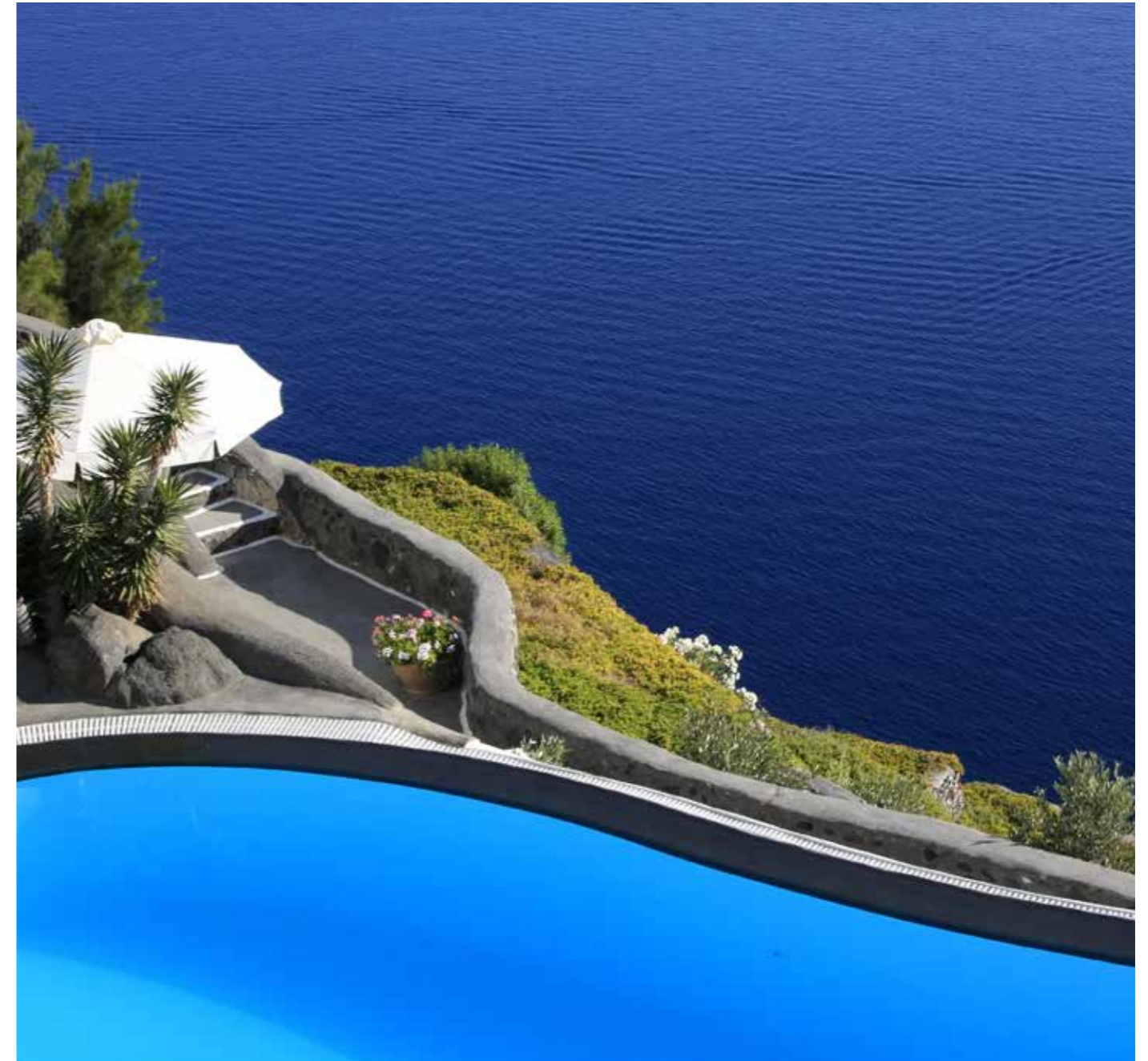


«ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MANAGEMENT».....104

Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.....105

«ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΧΩΡΟ- ΜΥΣΤΗΡΙΩΔΗΣ ΠΕΛΑΤΗΣ
MYSTERY CLIENT- GUEST SATISFACTION».....106





«ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MANAGEMENT» TÜV HELLAS Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Η τουριστική βιομηχανία στη χώρα μας εκφράζει το 18% του ΑΕΠ και είναι ίσως η πιο δυνατή βιομηχανία που έχουμε στην Ελλάδα σε ρυθμό ανάπτυξης. Η αύξηση της επισκεψιμότητας τα τελευταία χρόνια, αλλά και η γεωγραφική της θέση σε σχέση με τις επενδύσεις που έχουν γίνει σε κατασκευαστικό επίπεδο ξενοδοχείων, μας καθιστά μοναδικούς στο χώρο. Ο τουρισμός όμως στη χώρα μας με τόσο υψηλό πήχη, χρειάζεται και υψηλά standards, τόσο στην ποιότητα όσο και στην εκπαίδευση αλλά και την αξιολόγηση των στελεχών της.

Το σεμινάριο του hotel management σε επίπεδο operation είναι μία ευκαιρία για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε τα τμήματα ενός ξενοδοχείου, τις ανάγκες του, την οικονομική λειτουργία και να αναλύσουμε την πώληση σε σχέση με το απόλυτο κόστος μίας επιχείρησης.

Περιεχόμενα

Τι σημαίνει ξενοδοχειακό management και ποια είναι τα τμήματα που απαρτίζουν ένα ξενοδοχείο
Ποια είναι η σχέση του operation (λειτουργία ξενοδοχείου) με τις πωλήσεις- κρατήσεις και πως γίνεται η οικονομική πολιτική για ένα βιώσιμο κέρδος.
Πως ορίζονται οι διαδικασίες (Ποιότητα οικονομικής κλίμακας) ενός ξενοδοχείου και ποια η σχέση τους με τον ελεγκτικό μηχανισμό

Τι σημαίνει εργατικό- παραγωγικότητα και πως σχετίζονται με την ολική ποιότητα και την εκπαίδευση
Τι σημαίνει F-B department και πως ορίζεται το κόστος των πρώτων υλών
Ποια ποιοτικά χαρακτηριστικά χρειάζεται να έχει μία ξενοδοχειακή μονάδα για ένα εξαιρετικό management
Τι σημαίνει branding
Πως η επανάληψη του πελάτη μπορεί να δημιουργήσει operation και αντίστροφα

Απευθύνεται σε

Διευθυντές Ξενοδοχείων
Διευθυντές Προσωπικού
Διευθυντές Πωλήσεων
Τμηματάρχες (Υποδοχής, Οροφοκομίας, Οικονομικού Ελέγχου, Επισιτιστικών)
Τμηματάρχες κρατήσεων ξενοδοχείου.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 16 - 17 Φεβρουαρίου (κωδ. 921058)

Κόστος

€300
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Αργύρης Νταουλιάρης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ TÜV HELLAS Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η ανάλυση των τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, σε οικονομικό, ποιοτικό και λειτουργικό επίπεδο. Επίσης στο σεμινάριο θα εξετάσουμε τα βασικά τμήματα του ξενοδοχείου και θα αναλύσουμε το τουριστικό ξενοδοχειακό προϊόν μέσα από την διαδικασία της Απόλυτης φιλοξενίας. Ο εκπαιδευόμενος θα κατανοήσει σε θεωρητικό επίπεδο τα τμήματα ενός ξενοδοχείου και θα προσεγγίσει τις πωλήσεις και την λειτουργία του.

Περιεχόμενα

A ημέρα

- Κρατήσεις Ξενοδοχείου - μάρκετινγκ και επικοινωνία (e-commerce)
- Ο Ρόλος της Υποδοχής και το τμήμα δημοσίων Σχέσεων ενός Ξενοδοχείου.

B ημέρα

- Οροφοκομία: το Τμήμα των δωματίων και η σημασία του.
- Η Εστιατοριακή Τεχνική και ο ρόλος του Υπεύθυνου Εστιατορίου σε ένα Ξενοδοχείο.

Απευθύνεται σε

Προϊσταμένους κρατήσεων, Προϊσταμένους Ορόφων, Υπεύθυνους Εστιατορίου, Υποδοχής, δημοσίων σχέσεων και Υπεύθυνους Πωλήσεων συνεδρίων.
Επίσης σε όλους τους εργαζομένους των τμημάτων Οροφοκομίας, κρατήσεων, υποδοχής, Εστιατορίου αλλά και σε διευθυντές μικρών ή μεγάλων ξενοδοχειακών καταλυμάτων.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 2 - 3 Μαρτίου (κωδ. 921062)

Κόστος

€300
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης την TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Αργύρης Νταουλιάρης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Making Our World Safer

«ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΧΩΡΟ- ΜΥΣΤΗΡΙΩΔΗΣ ΠΕΛΑΤΗΣ MYSTERY CLIENT- GUEST SATISFACTION»

TÜV HELLAS Approved

(1ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Τα στελέχη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας μας, χρειάζεται να ενημερώνονται καθημερινά για τις επιδόσεις τους σε ξενοδοχειακό επίπεδο αλλά και ατομικό. Άρα, η διαπίστωση, διατύπωση και ανάλυση αξιολόγησης της λειτουργίας είναι μονόδρομος.

Το σεμινάριο του Mystery Client- Guest Satisfaction ορίζει στο ξενοδοχείο την κριτική μέσω διαδικασιών που θα κάνουμε σε ένα πακέτο παροχής υπηρεσιών. Επίσης, το συγκεκριμένο σεμινάριο, δημιουργεί τις προδιαγραφές αξιολόγησης της ποιότητας και φυσικά στοχεύει σε τεχνικές πωλήσεων και λειτουργίας για την επανάληψη του πελάτη.

Περιεχόμενα

Ποιος είναι ο ρόλος και η σημασία του mystery client (προβολή αποτελεσμάτων mystery client)

Πως μία ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να δημιουργήσει διαδικασίες και ποιοτική συμπεριφορά

Ποια είναι η σχέση της ταυτότητας (target group) ενός πελάτη με την ολική ποιότητα και την οικονομική διαδικασία ενός ξενοδοχείου

Τι είναι το ερωτηματολόγιο και ποια η σκοπιμότητά του (Δημιουργία ερωτηματολογίου)

Πως δημιουργείται μέσα από τη λειτουργία ενός ξενοδοχείου ο επαναλαμβανόμενος πελάτης και πόσο βοηθάει ο mystery client την όλη διαδικασία

Απευθύνεται σε

Διευθυντές Ξενοδοχείων

Διευθυντές Πωλήσεων

Τμηματάρχες (υποδοχής, οροφοκομίας, οικονομικού ελέγχου, επισιτιστικών)

Τμηματάρχες Κρατήσεων

Εργαζόμενους Ξενοδοχείων

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 24 Φεβρουαρίου (κωδ. 921063)

Εισηγητές

Αργύρης Νταουλιάρης

Κόστος

€200

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης

TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

Παρέχουμε αποτελεσματικές, ολοκληρωμένες και οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες που καλύπτουν όλες τις υπηρεσίες του τουριστικού κλάδου.

