

„Utrzymanie trwałości i rozwój Małopolskiego Systemu Informacji Turystycznej „MSiT”

### Szkolenie pn. „Psychologia obsługi klienta”

szkolenie z elementami warsztatów

Termin szkolenia: 07, 14,21,28 maja 2014 r.

Miejsce szkolenia: Hotel Wyspiański

Godziny szkolenia: 10:00 – 17:00

Program szkolenia:

09:30 – 10:00 rejestracja uczestników

10:00 – 13:00 I część szkoleniowa

- Ćwiczenie 1: Profesjonalna obsługa klienta.
- Wykład, omówienie ćwiczenia.
- Ćwiczenie 2: Oczekiwania/potrzeby klienta.
- Wykład: trudny klient, omówienie ćwiczenia.
- Ćwiczenie 3: Mocne strony.
- Wykład: Samoświadomość, samoocena.

13:00 – 14:00 Przerwa obiadowa

14:00 -17:00 II część szkoleniowa

- Ćwiczenie 4: Jakiego informatora preferuje klient.
- Wykład: komunikacja, techniki aktywnego słuchania.
- Ćwiczenie 5: Potrafisz oddychać.
- Wykład: Reagowanie na atak i krytykę, radzenie sobie ze stresem.
- Ćwiczenie 6: Użyteczne techniki antystresowe.