



Svetingumo mokymai

Profesionalus svetingumas: lengvesnis kelias nuo „Laba diena“ iki „Ačiū, kad apsilankėte“

8.30 – 9.00 Registracija

9.00 – 10.30 Ką turi atsiminti klientus aptarnaujantis darbuotojas

Geras / blogas klientų aptarnavimas

Bendravimo su klientais etapai

Pozityvaus kontakto su klientu užmezgimas

Kaip užtikrinti šiltus santykius ir pagarbą

10.30 – 10.45 Kavos/arbato pertrauka

10.45 – 12.15 Užsakymo priėmimas

Kaip išsiaiškinti kliento poreikius

Kaip padaryti papildomą pardavimą

Pozityvi kalba ir dėmesio klientui parodymas

12.15 – 13.15 Pietų pertrauka

13.15 – 14.45 Sąskaitos pateikimas

Atsisveikinimas

Kaip pozityviai įprasinti kliento patyrimą jūsų restorane / bare / viešbutyje

14.45 – 15.00 Kavos/arbato pertrauka

15.00 – 16.30 Atsakymas į klientų pretenzijas

Sudėtingų ir konfliktinių situacijų valdymas

Saviugdos plano sudarymas

Ką rytoj darysiu kitaip?

Kaip matuosiu progresą?

16.30 – 16.45 Pažymėjimų teikimas