



Sveicingumo mokymai

Tema

**Sveicingumo mentalitetas – ko reikia sėkmingai karjerai aptarnavimo versle?
(S.E.C.R.E.T. of Service Mentality)**

8.30–9.00 Registracija

9.00 – 10.30

Svečiai: kas, kaip ir kodėl?
Svečių svarba, jų lūkesčiai ir elgsena.
Kaip sukurti įsimintinas patirtis?

10.30–10.45 Kavos / arbatos pertrauka

10.45–12.15

Meistriško aptarnavimo savybės ir elgsena.
Efektyvi komunikacija su svečiais.

12.15–13.15 Pietų pertrauka

13.15–14.45

Empatija: kodėl ji svarbi ir kaip ją ugdyti?
Pasitikėjimas savimi, atsakomybė ir entuziazmas - kokią įtaką tai daro mūsų darbui ir gyvenimui?

14.45–15.00 Kavos/arbatos pertrauka

15.00–16.30

Darbas komandoje: kodėl svarbi komandos kultūra ir kaip ją kurti? Mano ir kitų vaidmuo kolektyve. Efektyvus grįžtamasis ryšys - kaip puoselėti gerus santykius su kolegomis ar svečiais ir tobulėti?

16.30–16.45 Pažymėjimų teikimas