

Примерный план тренинга в КемГУ. (Февраль - март 2019)

1. Знакомство:

- 1.1. Презентация компании.
- 1.2. Специфика региона.
- 1.3. Бренд-бук компании.
- 1.4. Страхование. Полётная программа. Конкретизация рейса.
- 1.5. Разъяснения по эксплуатации рабочих материалов компании.
- 1.6. Разъяснения по ротации, взаимозаменяемости персонала в зависимости от загрузки, корпоративной культуре, взаимодействию в рабочих группах.
- 1.7. Регламент компании Библио Глобус

2. Работа трансфермена и отельного гида:

- 2.1. Должностные обязанности трансферного гида.
- 2.2. Должностные обязанности отельного гида.
- 2.3. Первая встреча с туристами.
- 2.4. Взаимодействие с отделами компании, партнёрами, отелями (Плохих партнёров не бывает!).
- 2.5. Проведение трансферов.
- 2.6. Практические занятия.

3. Личные и деловые качества.

- 3.1. Голос и интонация (+ практическое занятие).
- 3.2. Жесты и мимика (+ практическое занятие).
- 3.3. Визуальный контакт (+ практическое занятие).
- 3.4. Хороший сервис — залог успеха.
- 3.5. Профессионализм.

4. Психология в отношениях с клиентами:

- 4.1. Опоздания недопустимы.
- 4.2. Отсутствие отрицаний.
- 4.3. Недопустимые слова и фразы.

5. Отработка нестандартных и типовых конфликтных ситуаций (теория + практическое занятие).

6. Ведение отчётной документации:

- 6.1. «Отчёт о неявке на трансфер в аэропорт» (+ практическое занятие).
- 6.2. «Отчёт о неявке на экскурсию» (+ практическое занятие).
- 6.3. «Отказ от трансфера в аэропорт» (+ практическое занятие).
- 6.4. «Отказ от дальнейшего присутствия на экскурсии» (+ практическое занятие).
- 6.5. Бланк претензии. (+ практическое занятие).
- 6.6. Прочая документация.

7. Ознакомление с экскурсионными программами.

- 7.1. Изучение экскурсионных программ (+ самоподготовка)

8. Первая инфо - встреча.

- 8.1. Правила подготовки инфо - встречи
- 8.2. Состав инфо - встречи
- 8.3. Тайминг инфо - встречи
- 8.4. Правила окончания инфо - встречи
- 8.5. Важные нюансы работы отельного гида

9. Основы проведения успешных продаж.

- 9.1. Изучение книги Джеффри Фокс “Как стать волшебником продаж”.

10. Основания для применения административных мер

Продолжение тренинга (На территории Крыма)

1. Работа в он-лайн системе Библио Глобус:

- 1.1. Получение рабочего задания на departure (+ практическое занятие).
- 1.2. Получение рабочего задания на arrival (+ практическое занятие).
- 1.3. Проверка времени инфовстреч (+ практическое занятие).

2. Регионы, логистика экскурсионная программа

- 2.1. Ознакомление с регионами и логистикой.
- 2.2. Прокат по экскурсионной программе на территории Крыма