

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει **σκοπό** την εκπαίδευση ανέργων υποχρεωτικής, δευτεροβάθμιας, μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή και αποφοίτων ΑΕΙ/ΤΕΙ σε σύγχρονους τρόπους ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών μιας τουριστικής επιχείρησης, με στόχο την αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των ανέργων, την αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες, την βελτίωση της απόδοσης της τουριστικής επιχείρησης.

Έτσι και σύμφωνα με τον **σκοπό**, οι εκπαιδευτικές ενότητες του παρόντος προγράμματος θα είναι οι παρακάτω:

ΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο του προγράμματος αναλύεται στις εκπαιδευτικές ενότητες που παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Κρίσιμες – ενότητες ανά θεματική ενότητα αποτελούν οι εξής:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
ΕΝΟΤΗΤΑ 3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. ΠΡΩΘΩΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ 6. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ 8. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 9. ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 10. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 11. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 12. ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 13. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

Η ανάλυση του εκπαιδευτικού περιεχομένου του προγράμματος της κατάρτισης σε ενότητες ακολουθεί παρακάτω.

Αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος

Εκπαιδευτική Ενότητα (τίτλος) ¹	Ώρες ²
ΕΝΟΤΗΤΑ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	16
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 6. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 8. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 9. ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 10. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 11. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 12. ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	8
ΕΝΟΤΗΤΑ 13. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ	500
Σύνολο ωρών του θεωρητικού μέρους του προγράμματος	80
Σύνολο ωρών πρακτικής άσκησης στην επιχείρηση	500
Γενικό σύνολο	580

Ο τίτλος της εκπαιδευτικής ενότητας.

Οι ώρες κάθε εκπαιδευτικής ενότητας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

(1 ώρες)

- Παρουσίαση του προγράμματος
- Στόχοι: «Εκπαιδευτικό Συμβόλαιο»
- Πρώτη γνωριμία εκπαιδευτή με τους καταρτιζόμενους (σπάσιμο πάγου).
- Επαγγελματική δεοντολογία και επαγγελματισμός.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 . ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

(2 ώρες)

Ελληνικός & διεθνής Τουρισμός

- Ορισμοί – έννοιες – Ιστορική εξέλιξη
- Οι τάσεις στον τουρισμό. Παράγοντες διαμόρφωσης των τάσεων
- Χαρακτηριστικά τουριστικής κίνησης στην Ελλάδα και στο διεθνή χώρο
- Το Ελληνικό τουριστικό προϊόν
- Είδη τουριστικών γραφείων

Τουριστική συνείδηση

- Επαγγελματική συμπεριφορά
- Ορισμοί ποιότητας
- Πρότυπα αποτελεσματικής πρακτικής στη διαμόρφωση & προσφορά ποιοτικού τουριστικού προϊόντος

Η ψυχολογία & τα χαρακτηριστικά του τουρίστα – καταναλωτή

- Τουριστική καταναλωτική συμπεριφορά
- Ιδιαιτερότητες συμπεριφοράς
- Ο σύγχρονος τουρίστας & οι υποκινησιακοί παράγοντες
- Τουριστικές επιλογές & ψυχολογικές επιρροές

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (12 ώρες)

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση

- Τύποι ξενοδοχειακών & χαρακτηριστικά λειτουργίας τους
- Κατηγοριοποίηση ξενοδοχείων
- Υπηρεσίες ξενοδοχείου
- Σχέσεις ξενοδοχείου πελατών (tour operator, επιχειρήσεις, μεμονομένους & ομάδες τουριστών) συμβόλαια, κρατήσεις.
- Τιμολογιακή πολιτική των ξενοδοχείων

Οργάνωση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

- Προσδιορισμός βασικών λειτουργιών – υπηρεσιών ξενοδοχείου
- Δυνατότητες τυποποίησης διαδικασιών για επίτευξη συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας
- Σύστημα ποιότητας
- Ολική ποιότητα
- Κριτήρια & ανάγκες τμηματοποίησης λειτουργιών ξενοδοχείου
- Κριτήρια διάκρισης στελεχών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Οι λειτουργίες της διοίκησης

- Προγραμματισμός
- Λήψη αποφάσεων
- Οργάνωση
- Στελέχωση
- Διεύθυνση
- Έλεγχος

- Συντονισμός

Ο/Η Προϊστάμενος / Η Υποδοχής

- Η υποδοχή ως τμήμα του ξενοδοχείου & τα τμήματα που συνθέτουν
- Χωροταξική διάταξη υποδοχής
- Υλικοτεχνική υποδομή υποδοχής
- Έντυπα υποδοχής

Προσωπικό υποδοχής

- Ειδικότητες
- Προσόντα
- Καθήκοντα
- Κριτήρια επιλογής
- Αξιολόγηση

Τήρηση λογαριασμών πελατών

- Ειδικά θέματα τήρησης λογαριασμών Main courante
- Βιβλία & έντυπα main courante
- Καταχωρήσεις
- Extras
- Passnts
- Αναχωρήσεις – Χρεώσεις
- Ταμείο
- Προκαταβολές – Εκπτώσεις – διορθώσεις – προμήθειες

Πληροφορική & υποδοχή

- Διαθέσιμα προγράμματα για την παρακολούθηση των καθημερινών συναλλαγών στην υποδοχή
- Παρουσίαση της δομής των προγραμμάτων με σχετικές εφαρμογές

Πώληση ξενοδοχειακών υπηρεσιών

- Ανάπτυξη δεξιοτήτων πωλήσεων
- Μίγμα – Πακέτα ξενοδοχειακών Υπηρεσιών
- Τιμολογιακές πολιτικές & πολώσεις

Μέτρηση της ικανότητας πελατών

- Η σημασία της ικανοποίησης του πελάτη
- Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης πελατών
- Τεχνικές συγκέντρωσης δεδομένων για την ικανοποίηση των πελατών
- Εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης

Τιμές

- Ανά τύπο δωματίου
- Ανά άτομο
- Ανά χρονική περίοδο
- Ανά πελάτη

Διοίκηση τιμών

- Υπολογισμός του κόστους ανά διανυκτέρευση με βάση πολλαπλά κριτήρια
- Μέθοδοι προσδιορισμού ξενοδοχειακών τιμών
- Τιμολογιακή πολιτική

Κρατήσεις

- Είδη κρατήσεων
- Οργάνωση κρατήσεων
- Τρόποι κρατήσεων
- Τρόποι αποδοχής κρατήσεων
- Δελτίο κράτησης
- Σύστημα κρατήσεων δωματίων (HRC, CRS, GDS)
- Δελτίο άφιξης
- Πλάνο πληρότητας δωματίων
- Καθορισμός τρόπου πληρωμής
- Αφίξεις ομάδων & μεμονωμένων πελατών
- Βιβλίο κίνησης πελατών
- Βιβλίο υποδοχής

Εξυπηρέτηση πελατών – αντιμετώπιση προβλημάτων

- Αλλαγές δωματίων & διάρκειας παραμονής
- Σχέσεις πελατών υποδοχής
- Νυχτερινή υπηρεσία (night audit)
- Φύλαξη & διανομή κλειδιών
- Μεταφορά αποσκευών & αντικειμένων πελατών
- Ταμείο
- Εισπράξεις & εξόφληση λογ/σμών
- Έκδοση λογαριασμών
- Υπηρεσία φύλαξης τιμαλών

Τηλέφωνο

- Αρμοδιότητες & υπευθυνότητα
- Άλλες υπηρεσίες προς τους πελάτες (αφύπνισης, αναζήτησης κλπ.)
- Fax, Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο

Αναχώρηση πελατών

- Διαδικασίες
- Αξιολόγηση λειτουργιών υποδοχής

- Αναφορά ποσοστών πληρότητας

ΕΝΟΤΗΤΑ 4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (16 ώρες)

Η επισιτιστική επιχείρηση

- Τύποι επισιτιστικών επιχειρήσεων & χαρακτηριστικά λειτουργίας τους
- Κατηγορίες, Είδη
- Προγραμματισμός & λειτουργία επιχείρησης
- Κύριοι χώροι επιχείρησης
- Βοηθητικοί χώροι
- Οργάνωση χώρου μαγειρείου
- Οργάνωση αίθουσας εστιατορίου
- Οργάνωση χώρου Μπαρ
- Βασικός εξοπλισμός – τρόπος χρήσης & λειτουργίας
- Παρουσίαση & ανάλυση βασικών θέσεων εργασίας στην επιχείρηση
- Προσωπικό επιχείρησης
- Ειδικότητες
- Προσόντα
- Καθήκοντα – αρμοδιότητες – εξουσίες
- Στολές
- Εξοπλισμός επιχείρησης
- Έπιπλα
- Ιματισμός επιτραπέζια σκεύη
- Συσκευές & όργανα
- Καθαρισμός
- Χώρων
- εξοπλισμού

διαμόρφωση αίθουσας επιχείρησης

- Συνεργασία υπεύθυνου με υπαλλήλους
- Διακόσμηση & στολισμός επιχείρησης
- Διακόσμηση τραπεζών
- Εφαρμογές περιπτώσεων
- Διαμόρφωση ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης
- Απαιτήσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό
- Χρονοπρογραμματισμός διαμόρφωσης χώρου

Εστιατορική τέχνη

- Προετοιμασία επιχείρησης με βάση το είδος της

- Διάταξης επίπλωσης
- Εξοπλισμός
- Στρώσιμο τραπεζιού
- Διάκοσμος
- Βασικό κουβέρ
- Μεταφορά σκευών: Με φαγητό, Με δίσκο
- Κατηγορίες γευμάτων: Eearly breakfast, Πρωινό, Brunch, Γεύμα
- Κατηγορίες φαγητών: Tea fine ;ο clock, Δείπνο, Σουπέ
- Οδηγίες παράθεσης γεύματος
- Τρόποι σερβιρίσματος:
- Αγγλικός, Γαλλικός, Αμερικάνικος
- Με γκεριντόν Οικογενειακός, Έτοιμο πιάτο
- Οργάνωση ειδικών εκδηλώσεων
- Μπανκέ
- Γκαλά
- Μπάρμπεκιου
- Διάφορες δεξιώσεις & τύποι μπουφέ

Παρασκευή εδεσμάτων

- Σύντομη αναδρομή στην ιστορία της μαγειρικής τέχνης
- Σύγχρονες τάσεις
- Επιρροές στη μαγειρική τέχνη
- Τρόποι παραγωγής
- Τεχνικές μαζικής παραγωγής
- Ορολογία (βραστά, πανέ, γλασσέ, τηγανιτά κλπ.)
- Ονοματολογία μερών μέτρων

Μέθοδοι μαγειρέματος

- Σχάρας
- Ψητά
- Φριτούρας
- Σωτέ
- Κατσαρόλας
- Πωσέ
- Ζεματιστά
- Ατμού κλπ.

Είδη κατηγορίες εδεσμάτων

- Ορεκτικά – σάντουιτς
- Σαλάτες
- Σούπες – Φον
- Ζύμες & πίτσες
- Ζυμαρικά – ρύζι

- Λαχανικά
- Ψάρια – είδη κρεάτων
- Κυνήγια
- Επιδόρπια
- Γαρνιτούρες
- Μπουφέ
- Παρουσίαση εδεσμάτων
- Ελληνική μαγειρική παράδοση & η σημασία της στον τουρισμό
- Ξένες επιρροές

Διαιτητική

- Η αξία της διατροφής
- Αρμονία κρασιού & εδεσμάτων
- Ανθρώπινες ανάγκες
- Βιταμίνες
- Θερμίδες
- Επιλογή κρασιών

Το κρασί στην επιχείρηση

- Κατηγορίες κρασιών
- Το σερβίρισμα των κρασιών
- Τεχνικές προώθησης
- Σύνδεση κρασιών με εδέσματα

Οργάνωση Μπαρ & ποτών

- Στήσιμό του Μπαρ
- Έλεγχος του κόστους των ποτών & καφέ
- Σύνταξη καταλόγου & των τιμών του Μπαρ
- Αλκοολούχα ποτά μη – αλκοολούχα ποτά, κοκτέιλ & κρασί
- Τεχνικές σερβιρίσματος

ΕΝΟΤΗΤΑ 5. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

(12 ώρες)

Ο υπεύθυνος τροφίμων & ποτών

- Οικονομικός & οργανωτικός ρόλος
- Διαχείριση προμηθευτών
- Χειρισμός αποθεμάτων
- Εσωτερική επικοινωνία

Αρχές επικοινωνίας με πελάτη

- Η προσωπικότητα & επικοινωνία του πελάτη
- Διερεύνηση των αναγκών του πελάτη
- Τεχνικές επικοινωνίας
- Συστήματα επικοινωνίας (έρευνα βαθμού ικανοποίησης του πελάτη)
- Καθορισμός της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών

Εξυπηρέτηση πελατών στην επιχείρηση

- Η υποδοχή του πελάτη
- Η παρουσίαση καταλόγου /μενού
- Η λήψη της παραγγελίας
- Γενικοί κανόνες τεχνικών σερβιρίσματος
- Σερβίρισμα ιδιαίτερων πιάτων
- Απόσυρση των σκευών
- Παρουσίαση του λογαριασμού

Προώθηση πωλήσεων στην επιχείρηση

- Προώθηση πωλήσεων:
 - ❖ Από την κάρτα
 - ❖ Κατά την λήψη παραγγελίας
 - ❖ Με την κράτηση
 - ❖ Μέσω πακέτου υπηρεσιών

Σύνθεση του Μενού (Εδεσματολόγιο)

- Διαδικασία σύνθεσης του μενού
- Παράγοντες που επηρεάζουν τη σύνθεση του μενού
- Συνδυασμοί τροφών
- Έλεγχος του μενού
- Τύποι μενού
- Είδη κάρτας

Διεκπεραίωση – Είσπραξη λογαριασμών

- Βαρύτητα διαδικασίας
- Πληρωμές τοις μετρητοίς
- Πληρωμές με πιστωτική κάρτα
- Πληρωμές & σημεία πώλησης – point of sales (POS)
 - ❖ Η συμβολή των POS
 - ❖ Το δίκτυο POS
 - ❖ Εφαρμογές POS

ΕΝΟΤΗΤΑ 6. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (12 ώρες)

Το γραφείο ενοικιάσεων αυτοκινήτων

- Ίδρυση & λειτουργία γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Τμηματοποίηση γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Υπηρεσίες γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Περιγραφή ενός σύγχρονου γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Συνεργασία του γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων:
 - με ξενοδοχεία
 - με εστιατόρια
 - με αεροπορικές εταιρίες
 - με πλοία & κρουαζιερόπλοια
- Τιμολογιακή πολιτική του γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων

Οργάνωση γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων

- Προσδιορισμός βασικών λειτουργιών – υπηρεσιών γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Προσδιορισμός απαραίτητης τεχνικής & υλικής υποδομής, για την επιτυχή εκτέλεση βασικών λειτουργιών
- Δυνατότητες τυποποίησης διαδικασιών για επίτευξη συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας
- Σύστημα ποιότητας
- Ολική ποιότητα
- Κριτήρια & ανάγκες τμηματοποίησης λειτουργιών γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων
- Κριτήρια διάκρισης στελεχών του γραφείου ενοικιάσεων αυτοκινήτων

Οργάνωση σε τμήματα

- Δ/νση
- Τμήμα υποδοχής
- Λογιστήριο
- Τμήμα κρατήσεων

Προετοιμασίες τουριστικής περιόδου

- Σύναψη συμφωνιών με τα ξενοδοχεία
- Σύναψη συμφωνιών με εστιατόρια
- Σύναψη συμφωνιών με αεροπορικές εταιρίες
- Σύναψη συμφωνιών με πλοία & κρουαζιερόπλοια
- Όροι συμβολαίων
- Μορφές συμβολαίων

Μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών

- Η σημασία της ικανοποίησης του πελάτη
- Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης πελατών
- Τεχνικές συγκέντρωσης δεδομένων για την ικανοποίηση πελατών
- Εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης
- Ερωτηματολόγια
- Παρατήρηση
- Πείραμα
- Πληροφοριακά συστήματα

Η Υποδοχή

- Η υποδοχή ως τμήμα του γραφείου ενοικίασης αυτοκινήτων
- Χωροταξική διάταξη υποδοχής
- Υλικοτεχνική υποδομή υποδοχής
- Έντυπα υποδοχής

Προσωπικό υποδοχής

- Ειδικότητες
- Προσόντα
- Καθήκοντα
- Κριτήρια επιλογής
- Αξιολόγηση

Πληροφορική & ενοικίαση

- Διαθέσιμα ανά κατηγορία αυτοκίνητα προς ενοικίαση
- Παρουσίαση των αυτοκινήτων προς ενοικίαση

Ενοικίαση υπηρεσιών

- Ανάπτυξη δεξιοτήτων ενοικίασης
- Μίγμα – πακέτων υπηρεσιών ενοικίασης
- Τιμολογιακές πολιτικές ενοικίασης

Τιμές

- Ανά κατηγορία αυτοκινήτου
- Ανά χρονική περίοδο
- Ανά groups

Διοίκηση τιμών

- Υπολογισμός του κόστους ανά κατηγορία αυτοκινήτου με βάση πολλαπλά κριτήρια

- Μέθοδοι προσδιορισμού τιμών ενοικίασης αυτοκινήτων
- Τιμολογιακή πολιτική

Ενοικιάσεις

- Είδη ενοικιάσεων
- Οργάνωση ενοικιάσεων
- Τρόποι ενοικιάσεων
- Τρόποι αποδοχής κρατήσεων
- Δελτίο ενοικίασης
- Σύστημα ενοικιάσεων τουριστικών πακέτων
- Καθορισμός τρόπου πληρωμής
- Βιβλίο κίνησης αυτοκινήτων

Εξυπηρέτηση πελατών – αντιμετώπιση προβλημάτων

- Σχέσεις πελατών υποδοχής
- Ταμείο
- Εισπράξεις & εξόφληση λογ/σμών
- Έκδοση λογαριασμών

ΕΝΟΤΗΤΑ 7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ (5 ώρες)

Επικοινωνία – Συμπεριφορά

- Αρχές επαγγελματικής συμπεριφοράς
- Πώς η συμπεριφορά αναπαράγει συμπεριφορά
- Επιλογή θετικής συμπεριφοράς
- Ρόλος της αντίληψης στην επαφή με τον πελάτη
- Προφορική επικοινωνία
- Συστήματα επικοινωνίας
- Σημασία της γλώσσας του σώματος
- Επικοινωνία με συναδέλφους
- Τηλεφωνική επικοινωνία & συμπεριφορά
- Η μη λεκτική επικοινωνία στην πρόσωπο με πρόσωπο εξυπηρέτηση
- Τρόποι έλεγχου οπτικής επικοινωνίας

Εξυπηρέτηση πελατών

- Σημαντικές έννοιες της εξυπηρέτησης
- Τι περιλαμβάνει η εξυπηρέτηση πελατών
- Τα στάδια στην εξυπηρέτηση
- Αντιμετώπιση παραπόνων, αντιρρήσεων
- Αντιμετώπιση δυσκολιών πελατών & καταστάσεων
- Τύποι παραπονόμενων πελατών
- Χειρισμός παραπόνων

- Η ακρόαση στη διαχείριση παραπόνων

ΕΝΟΤΗΤΑ 8. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(4 ώρες)

- Εισαγωγή στην έννοια της ποιότητας: μύθοι & ορισμοί
- Βασικές αρχές ανάπτυξης & εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας:
 - ❖ Προσέγγιση ως διεργασία
 - ❖ Πελατοκεντρική προσέγγιση
 - ❖ Παρακολούθηση & μέτρηση
 - ❖ Η έννοια της διαρκούς βελτίωσης
- Οργανισμοί Τυποποίησης – Πρότυπο ISO
- Μοντέλα ποιότητας – Σκοπός & οφέλη των μοντέλων Ποιότητας

ΕΝΟΤΗΤΑ 9. ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(2 ώρες)

- Πρόληψη ατυχημάτων
- Ν. 1568/85 – ΠΔ 17/96 Μέτρα για την υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας
- Σήμανση ασφαλείας
- Πυροπροστασία, πυρόσβεση, μέσα καταστολής πυρκαγιών
- Πρώτες βοήθειες
- Εκτίμηση Επαγγελματικού Κινδύνου
- Μέσα Ατομικής Προστασίας
- Πρόληψη Ατυχημάτων
- Προστασία περιβάλλοντος από χημικές ουσίες

ΕΝΟΤΗΤΑ 10. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

(2 ώρες)

- Σύμβαση εργασίας-Καταγγελία συμβάσεως –Τύπος-Ακυρότητες
- Δώρα -Επιδόματα- Άδειες – Υπερωρίες - Υπερεργασία
- Συλλογικές Συμβάσεις
- Ο ρόλος της Επιθεώρησης Εργασίας
- Ν. 2874/29-12-2000- Προώθηση της απασχόλησης και άλλες διατάξεις
- Ενημέρωση σχετικά με την εφαρμογή της αρχής μη διάκρισης στην εταιρεία

ΕΝΟΤΗΤΑ 11. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(4 ώρες)

- Βιογραφικό σημείωμα
- Συνοδευτική επιστολή
- Συνέντευξη επιλογής

ΕΝΟΤΗΤΑ 12. ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ

(8 ώρες)

- Ενημέρωση από στέλεχος της επιχείρησης για τους στόχους & γενικά την παιδεία την (culture)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

καθώς επίσης για τη λειτουργία & Διοικητική δομή της επιχείρησης

- Ενημέρωση για τον τρόπο εργασίας & γενικά ποιες είναι οι νόρμες της εργασίας του
- Ξενάγηση στους χώρους της επιχείρησης για να ενσωματωθεί στο ψυχοκοινωνικό κλίμα της επιχείρησης και κατ'επέκταση στη νέα θέση εργασίας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 13. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

(500 ώρες)

Με την πρακτική άσκηση οι καταρτιζόμενοι θα έρθουν σε επαφή με τα αντικείμενα της θεωρητικής, χρησιμοποιώντας τόσο τις γνώσεις που έχουν, αποκτήσει κατά την διάρκεια της πρακτικής όσο και τυχόν προηγούμενες εμπειρίες τους. Με αυτό τον τρόπο θα συμπληρώσουν τις γνώσεις τους, θα εμπεδώσουν όλα όσα έμαθαν, θα εξοικειωθούν καλύτερα με τα εργαλεία και τις πολύτιμες εμπειρίες στο περιβάλλον της εργασίας.