

Zaproszenie na bezpłatne szkolenie
dla branży turystycznej:

Wschodnie bajki, zachodnie zyski:

**Jak oczarować arabskich turystów i przygotować ofertę
dopasowaną na miarę?**

Szkolenie z obsługi turystów z krajów arabskich.

Zachowania, oczekiwania i wymagania.

18 i 19 kwietnia 2024

miejsce: Holiday Inn Krakow City Centre

ul. Wielopole 4, Kraków



DLA KOGO?

Szkolenie zostało podzielone na dwie grupy:

W dniu 18 kwietnia szkolenie specjalnie przygotowane z myślą o operatorach i managerach turystyki, którzy organizują pobyty w Polsce dla klientów z krajów Zatoki Perskiej. Szkolenie jest całodniowe.

W dniu 19 kwietnia to 2 godziny intensywne warsztatów praktycznych dedykowanych specjalnie dla kelnerów, recepcjonistów, kierowców - osób mających bezpośredni kontakt z klientem.

Celem jest wyposażenie uczestników w niezbędną wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego przygotowywania ofert turystycznych dostosowanych do oczekiwań i potrzeb turystów z krajów arabskich (w szczególności Zjednoczonych Emiratów Arabskich).

CZEGO MOGĘ SIĘ SPODZIEWAĆ PO SZKOLENIU DLA MANAGERÓW?

Program szkolenia w dniu 18 kwietnia obejmuje zagadnienia związane z kulturą, tradycjami, komunikacją oraz bezpieczeństwem, aby operatorzy turystyki mogli lepiej zrozumieć specyficzne potrzeby i preferencje tej grupy gości.

Dzięki zdobytym informacjom uczestnicy będą mogli zapewnić klientom wyjątkowe doświadczenia podróżnicze i budować i rozwijać trwałe relacje.

Szkolenie ma na celu nie tylko zwiększenie efektywności obsługi klienta, ale także umożliwienie managerom rozwinięcie swojej działalności poprzez lepsze zrozumienie i dostosowanie się do wymagań turystów z tego regionu.

CZEGO MOGĘ SIĘ SPODZIEWAĆ PO DRUGIM DNIU SZKOLENIA?

To intensywne 2 godziny dedykowane specjalnie dla osób, które będą miały bezpośredni kontakt z klientem czyli m.in. dla kelnerów, recepcjonistów, kierowców:

Szkolenie zostało opracowane specjalnie dla kelnerów, recepcjonistów oraz innych pracowników obsługujących bezpośrednio klientów arabskich, głównie z krajów Zatoki Perskiej.

Celem programu jest dostarczenie uczestnikom niezbędnej wiedzy i umiejętności potrzebnych do skutecznej interakcji i obsługi gości (w szczególności Zjednoczonych Emiratów Arabskich). Poprzez zgłębienie zagadnień związanych z kulturą, tradycjami, oczekiwaniami oraz bezpieczeństwem, szkolenie ma na celu umożliwienie personelowi lepszego zrozumienia oraz odpowiedniego zaspokajania potrzeb klientów z tego regionu.

SZKOLENIE W FORMIE PRAKTYCZNEGO DWUGODZINNEGO WARSZTATU

Doskonale wiemy, jak trudno jest wydelegować na szkolenie pracownika recepcji czy restauracji. Dlatego specjalnie dla nich szkolenie odbywa się w błyskawicznym tempie.

Podczas intensywnych 2 godzin uczestnicy nabędą praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji, rozwiązywania konfliktów oraz zapewniania wysokiej jakości obsługi, co z kolei przyczyni się do poprawy satysfakcji klientów oraz wzmocnienia reputacji firmy.

Dodatkowo, szkolenie ma na celu umożliwienie personelowi świadczenia spersonalizowanej i profesjonalnej obsługi, co może przyczynić się do zwiększenia lojalności klientów i osiągnięcia sukcesów biznesowych.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM 18 kwietnia 2024 r.

Panel 1: (9:00 - 9:50)

- Wprowadzenie, powitanie uczestników, przedstawienie prelegentów i cel szkolenia.
- Pojęcie i charakterystyka ogólna krajów GCC.
- Rola tradycji, religii i świąt.
- Hierarchia społeczna i szacunek.
- Ekonomia i rozwój turystyki w krajach GCC.
- Standardy obsługi klienta w krajach arabskich.

Panel 2: (10:05 - 11:15)

- Charakterystyka, zachowanie i mentalność turysty z krajów GCC.
- Motywacje, atrakcje i aktywności, które przyciągają turystów z GCC do Europy.
- Sezon, struktura i typowy czas trwania podróży.
- Zasady komunikacji werbalnej i tematy rozmów.
- Zasady komunikacji i niewerbalnej wraz z zasadami czego unikać.
- Tolerancja i wrażliwość personelu w kontaktach z turystami z krajów GCC.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM 18 kwietnia 2024 r.

Panel z prelekcjami gości specjalnych (11:30 - 12:15)

Piotr Smagur - Czy balon może być atrakcją turystyczną dla arabskiego turysty

Magdalena Żak - Turysta arabski w hotelu, czego możemy się spodziewać i jak spełnić jego wymagania.

Panel 3: (12:30 - 13:30)

- Specyfika rezerwacji zakwaterowania turysty z krajów GCC.
- Metody budowania pozytywnego pierwszego wrażenia.
- Typowe i nietypowe wymagania wobec noclegu, wyposażenia pokoi i łazienek.
- Rozwiązywanie ewentualnych konfliktów i obsługa reklamacji.
- Organizacja atrakcji, wydarzeń oraz logistyka transportu.
- Turystyka medyczna.
- Podsumowanie trzeciej części szkolenia.

Obiad (13:30 - 14:15)

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM 18 kwietnia 2024 r.

Panel 4: (14:15 - 15:15)

- Wyżywienie
- Zagrożenia i ograniczenia dostępności.
- Aspekty religijne.
- Korzystanie z kuchni przez turystę i godziny posiłków.
- Unikanie nieporozumień przez udogodnienia.
- Bezpieczeństwo ogólne / krajowe / zdrowotne.
- Środki ostrożności.

Panel 5: (15:25 -16:00)

- Pomysły na interesującą ofertę turystyczną.
- Podsumowanie.
- Dyskusja / Pytania i odpowiedzi.
- Przekazanie materiałów szkoleniowych.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM 19 kwietnia 2024 r.

Panel 1 (9:00 - 10:00)

- Wprowadzenie, powitanie uczestników, przedstawienie prelegentów i cel szkolenia.
- Pojęcie i charakterystyka ogólna krajów GCC.
- Standardy obsługi klienta w krajach arabskich.
- Podsumowanie pierwszej części szkolenia.

Część praktyczna, warsztatowa:

- Charakterystyka, zachowanie i mentalność turysty z krajów GCC.
- Zasady komunikacji werbalnej i tematy rozmów.
- Zasady komunikacji i niewerbalnej wraz z informacją czego unikać.
- Tolerancja i wrażliwość personelu w kontaktach z turystami z krajów GCC.
- Podsumowanie pierwszej części szkolenia.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM 19 kwietnia 2024 r.

Panel 2: (10:00 - 11:00) warsztaty

- Specyfika rezerwacji zakwaterowania turysty z krajów GCC.
- Metody budowania pozytywnego pierwszego wrażenia.
- Typowe i nietypowe wymagania wobec noclegu, wyposażenia pokoi i łazienek.
- Rozwiązywanie ewentualnych konfliktów.
- Wyższe aspekty religijne, szanse i zagrożenia.
- Unikanie nieporozumień przez udogodnienia.
- Podsumowanie drugiej części szkolenia.

Zakończenie:

- Dyskusja / Pytania i odpowiedzi.
- Przekazanie materiałów szkoleniowych.

PROWADZĄCY:

DIANA CICHY

Kobieta przedsiębiorczyni z ponad 15-letnim międzynarodowym doświadczeniem organizuje także wydarzenia biznesowe i rozrywkowe, obejmujące prestiżowe i globalne wydarzenia, w szczególności: UEFA EURO, Światowe Dni Młodości, Olimpiady Specjalne i Miss World. Poliglotka i zapalona podróżniczka, pasjonatka pracy z ludźmi z różnych środowisk oraz budowania silnych relacji i sieci kontaktów. Doskonałe umiejętności komunikacyjne i umiejętności zarządzania projektami, z możliwością delegowania i zarządzania interdyscyplinarnymi PR w organizacji. Posiada głębokie zrozumienie środków zarządczych i operacyjnych z silnym napędem przedsiębiorczości. Posiada umiejętność usprawniania działań organizacji, skutecznego i efektywnego kierowania budżetami operacyjnymi, zwiększania przychodów oraz kierowania strategią biznesową. Wcześniej wdraża najnowsze trendy i strategie branżowe, co skutkuje niezmiennie innowacyjnymi i kreatywnymi pomysłami.



PROWADZĄCY:

JOANNA CARVALHO

Doświadczona bizneswoman z obecnym miejscem zamieszkania w Dubaju, Zjednoczone Emiraty Arabskie. Przez 20 lat pracy zdobyła bogate doświadczenie w obszarze handlu zagranicznego, obejmujące zarówno import, jak i eksport. Jest ekspertem w nawiązywaniu i utrzymywaniu owocnych relacji biznesowych oraz nadzorowaniu procesów importowych, w tym negocjacji kontraktów handlowych, opracowywaniu instrumentów finansowych i logistyki.

Joanna ma wieloletnie doświadczenie zawodowe w różnych krajach, takich jak Stany Zjednoczone (Alaska), Francja (Paryż) i Portugalia (Lizbona). Pracowała w sektorach paliwowych, energii odnawialnej, certyfikacji jakościowej, surowców sypkich i materiałów z przemysłu budowlanego.

Posiada wykształcenie w zakresie turystyki i ekonomii oraz ukończyła studia podyplomowe z zakresu prowadzenia szkoleń, negocjacji i mediacji. Joanna pasjonuje się współpracą w wielokulturowości i doskonaleniem ofert pod klienta, wykazując przy tym zdolność dostosowywania się do zróżnicowanych potrzeb rynku.



PROWADZĄCY:

Czeka na Państwa również niespodzianka.

Gościnnie podzielią się z Państwem swoimi zawodowymi doświadczeniami na tym rynku również:

PIOTR SMAGUR

Commercial Manager Poland at FlyDubai



MAGDALENA ŻAK

Executive Assistant to General Manager Holiday Inn Kraków City Centre



JAK SIĘ ZAPISAĆ NA SZKOLENIE:

Wiemy, że zainteresowanie szkoleniem jest bardzo duże, więc liczy się kolejność zgłoszeń.

Prosimy o zgłaszanie mailowo na adres Stowarzyszenia

office@krakowtourism.pl

wraz z podaniem informacji:

imię i nazwisko

jaka instytucja

dzień szkolenia 18 lub 19 kwietnia !

Listę zamykamy do 15 kwietnia.

ILE KOSZTUJE SZKOLENIE:

Szkolenie jest przeznaczone dla krakowskiej branży turystycznej i jest BEZPŁATNE,

liczba miejsc jest bardzo ograniczona.