

**Курс «Эффективная коммуникация с туристами для администраторов коллективных средств размещения Красноярского края» (16 ак.часов)**

**Дата проведения курса:** 23-28 июня 2023 г.

**Участники курса:** администраторы гостиниц, отелей турбаз, баз отдыха Красноярского края.

**Содержание курса**

<b>№ п/п</b>	<b>Название темы обучающего курса</b>	<b>Тип занятия</b>
<b>Раздел 1. Порядок работы в сфере гостеприимства</b>		
1.	Правила гостеприимства	Вебинар
2.	Нормы работы в индустрии туризма	Вебинар
<b>Раздел 2. Коммуникация с клиентом</b>		
1.	Стрессовые ситуация. Правила поведения в стрессовой ситуации. Разбор стрессовых ситуаций	Вебинар + скрипты
2.	Общение с клиентом. Этапы общения	Вебинар + скрипты
3.	Этика делового общения с клиентом. Культура общения с клиентом	Вебинар + скрипты
4.	Психология общения с трудными клиентами	Вебинар + скрипты
5.	Общение с клиентом по телефону и электронной почте	Вебинар + скрипты

