



CRITERIS

“ATENCIÓ AL CLIENT EXCEL·LENT EN TEMPS ENTERBOLITS PEL COVID-19”

ASSOCIACIÓ TURÍSTICA D'APARTAMENTS

DURADA: 4 hores dividides en dos dies.

DATES:

- Dimarts, 2 de març 2021
- Dimecres, 3 de març 2021

HORARI: De 10:00 h. a 12:00 h. (es pot adaptar a les necessitats del grup)

FORMAT: a través de la plataforma Google Meet, s'enviarà la convocatòria i l'enllaç corresponent.

A QUI S'ADREÇA

Direcció i càrrecs intermitjos.

DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

Per explicar les mesures de seguretat i higiene per a la reducció del contagi per coronavirus SARS-CoV-2, es prendran com a referència les guies oficials:

- Mesures per a la reducció del contagi per al coronavirus sars-CoV-2 per a allotjament turístic
- La guia de bones pràctiques per allotjament turístic de la Generalitat de Catalunya.

LÍNIES DEL PROGRAMA

- Explicar les emocions que estan emergint en nosaltres arrel del context actual de pandèmia mundial per coronavirus SARS-CoV-2.
- Explicar les emocions motivadores: el **POSITIVISME PROACTIU**.
- Traslladar el mètode enfocat a l'acció: **MOTIVAR, DIRIGIR. LIDERAR**.
- **L'estratègia de la qualitat i la diferenciació** per aconseguir la satisfacció i la fidelització del client.
- Anar un pas més enllà, **l'EXCEL·LÈNCIA**: cal posar el focus en l'excel·lència promovent les experiències del client i connectar a través de les emocions
- Parar a reflexionar sobre les necessitats del client que tenim ara a l'abast: **EL CLIENT DE PROXIMITAT**.
- Explicar les competències, és a dir, coneixements, habilitats i actituds necessàries per desenvolupar les activitats **d'atenció al client** tot enfocant-se a l'excel·lència en el servei. Fent una parada per tractar les situacions de queixes o conflicte amb el client.
- Les actuals mesures preventives COVID-19 com afecten a **les relacions, les formes de consum, l'atenció i la comunicació** amb el client.
- **Revisar les mesures d'higiene i seguretat** per a la reducció del contagi per a COVID-19: anar més enllà de la disposició de gel hidroalcohòlic, distància de seguretat i ús de les mascaretes.
- Conscienciar sobre un canvi de l'escala de valors de les persones basats en la salut, la família i el consum responsable. La necessitat d'apostar per la **qualitat, la transformació digital** i la **sostenibilitat**. Saber traslladar aquests valors al client.
- Reforçar la consciència sobre un canvi de l'escala de valors de les persones **del treball en equip** i l'adquisició d'una **cultura de la seguretat i la qualitat per part de tots els membres de l'organització**.

Punts a considerar de valor afegit al curs:

- * identificar punts forts i punts de millora i així utilitzar exemples pràctics propis de l'establiment.
- * es preveu incorporar dos exercicis de reflexió- idees i posada en comú per part dels assistents, amb l'ànim de fomentar la participació del grup.

MISSATGES CLAUS A TRASLLADAR A L'AUDITORI

- **EL FUTUR:** NO CONSIDERAREM L'ACTUAL SITUACIÓ DE PANDÈMIA PER COVID-19 UNA ANÈCOTA O UNA DESGRÀCIA, SINÓ UNA OPORTUNITAT PER REDEFINIR ELS NOSTRES PROPÒSITS PER AL NEGOCI, PER A LES PERSONES I PER A LA PRESERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT.

INSCRIPCIONS