



Předmět: odborně-vzdělávací workshop TO Ostravsko
Datum: 24. 6. 2011, 8:00-12:30
Místo: Ostrava, Magistrát města Ostravy, šk.m. 010, 011, 207, 222
Přítomni: dle prezenční listiny

ZAMĚŘENÍ

- Průprava komunikační znalosti průvodcovství a poradenství v cestovním ruchu města
- Osobní komunikační průprava pro jednání se zákazníky a turisty

OBSAH

1. Práce v cestovním ruchu

Účastníci cestovního ruchu

Identifikace potřeb klientů

- Věkové skupiny (děti, studenti, rodiny, senioři)
- Zájmové skupiny (turistika, město, obchod, zábava)
- Národnostní skupiny (části Evropy – specializace na německou kulturu zvláštnosti asijské a americké kultury)

Hostitel a průvodce

- Osobnost hostitele a průvodce
- Znalosti o městě a regionu
- Vzhled, oblečení, jednání

2. Umění komunikace

Zásady vstřícné komunikace – verbální, neverbální

Zásady prezentace – řeč, gesta, přístup, přesvědčování

Standardní pracovní situace a vstřícné jednání s klienty

Zásady telefonování, průběh efektivního rozhovoru,

- Budování vztahu a dosažení dohody
- Optimální asertivita, umění vyjednávat
- Nebezpečí manipulace a duševní hygiena

Krizové situace a jejich řešení

Prevence krizových situací - nadhled

Chování v krizové situaci – možnosti řešení

Poučení se z konfliktu

3. Procházka s průvodcem, prohlídky

Příprava a organizace

Praktické vedení procházky – specifika venkovního prostoru

Obsahová náplň, nutná informovanost a znalosti

Příklady základních situací a schopnost řešení

Interkulturní komunikace – obecně, zaměřené na německou, anglosaskou kulturu



VÝSTUPY

Výstup pro účastníky

- ✓ Propojení základů teorie komunikace a prezentace v konkrétní praxi
- ✓ Praktické a interaktivní zaměření na pracovní situace a jejich možnosti řešení
- ✓ Písemné podklady k jednotlivým seminářům
- ✓ Praktický příklad provedení zvolenou lokalitou
- ✓ Diskuze nad tématy, cvičení
- ✓ Vstupní a výstupní test účastníků (vyhodnocení seminářů)
- ✓ Certifikát za jednotlivá témata
- ✓ Lepší porozumění sobě a potřebám svých zákazníků
- ✓ Konkrétní pojmenování stavu a směru osobního a profesního rozvoje
- ✓ Lepší schopnost předvídat, předcházet přirozeným problémům a řešit je
- ✓ Uvědomění si obrovských dopadů způsobu svého myšlení a chování
- ✓ Motivace pro přirozený rozvoj péče o cestovní ruch v oblasti komunikace a průvodcovství
- ✓ Metody, jak překonávat osobnostní, organizační a odborné nedostatky

Výstup pro destinační management a instituce cestovního ruchu

- ✓ Bližší poznání partnerů
- ✓ Konkrétní ověření plnění role pracovníků a institucí v cestovním ruchu
- ✓ Konkrétní podněty k případné změně řízení oblasti
- ✓ Posílení postavení institucí cestovního ruchu
- ✓ Větší spokojenost návštěvníků města a regionu

Hodnocení lektorů účastníky

Kritéria výběru lektorů:

- ✓ Odborné předpoklady pro zvolenou oblast
- ✓ Zkušenost v mezinárodních společnostech
- ✓ Lektorská - pedagogická zkušenost, využití tabule, power pointu, rozhovoru
- ✓ Schopnost propojení teorie s praxí

Konečné hodnocení lektorů proběhlo na základě výstupních dotazníků:

- ✓ Z 90% vyznělo hodnocení velmi podobně u všech čtyř lektorů ve škále 1-5 známkou **1,4**.

Doporučení:

97% účastníků odpovědělo kladně na otázku, zda by si přáli **další podobná školení**. Navržená témata jsou:

- *psychologický úvod do typů osobnosti,*
- *krize osobnosti*
- *interní jednání ve firmě se zaměstnanci*
- *obchodní dovednost*
- *umění prezentace*
- *zvládání stresu*
- *práce s dětmi*



Investice do vaší budoucnosti
Evropská unie
PODPOŘOVÁNO Z EVROPSKÉHO FONDU
PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ

