Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen

Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren yde kundeservice og deltage i kvalitetsarbejdet. Deltageren kan håndtere forskellige kundetyper. På uddannelsen arbejdes blandt andet med kundeforståelse og loyalitet, konflikthåndtering samt kulturdifferentieret service.

Kursusinfo

Kursets indhold

- Gæsternes behov og helhedsoplevelse
- Service og værtskab i turistbranchen
- Bæredygtighed i ord og billeder
- Kommunikation og konflikthåndtering
- Din virksomheds mål, strategi og servicepolitik

Udbytte

Målet med kurset er, at du:

- efter kurset kan yde kundeservice i overensstemmelse med virksomhedens mål og serviceprofil
- opnår kompetencer, hvor du ved sprogbrug og adfærd kan håndtere de enkelte gæstetyper, og håndtere eventuelle opståede konflikter samt yde en kulturdifferentieret service under hensyn til de særlige forhold i turist- og rejsebranchen
- får indblik i betydningen af kvaliteten i leverancen i forhold til virksomhedens troværdighed og omdømme
- kan forholde dig til kvalitetskrav fra kunder, interne og eksterne samarbejdspartnere

Kontakt

Aalborg Handelsskole
9936 4600

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 436,00

Uden for AMU-målgruppe:
DKK 1.366,40

Tilmelding