

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

Hold

Der er pt. ingen hold udbudt til dette kursus. Brug evt. kursusagenten for at blive adviseret om nye hold.;

Kontakt



Kristina Damborg
Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 416,00

**Uden for AMU-
målgruppe:**
DKK 1.311,60

Tilmelding

