

Service, oplevelser og værtskab

Uddannelsen giver metoder til at finde 'the missing link' mellem dem, der har det strategiske ansvar for gæsterejsen, og dem, der kan se, hvordan gæsterejsen fungerer i praksis - også på tværs af afdelinger.

WHY?

Vi ønsker at løfte hotel- og restaurationsbranchen til den anerkendelse, den fortjener.

Find "the missing link"

Når du har kortlagt jeres forskellige gæsterejser, arbejder vi i faget strategisk med udvikling af kontaktpunkter.

Formålet er, at få en metode til at udvikle jeres kontaktpunkter herunder forståelsen for det strategiske valg mellem service, oplevelser og værtskab.

Du lærer at kortlægge og udvikle tiltag, der skaber værdi – såvel økonomisk som for jeres Net Promoter Score - for virksomheden og dens gæster.

Uddannelsen tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til service og oplevelseserhvervet. Vi fordyber os bl.a. i teorier så som forventninger, gæsterejsen, service blueprint, KANO modellen, gæstefeedback og værtskabet.

Forløbet gør receptionisten/ tjeneren/teknik endnu mere bevidst om ansvaret for at observere/analysere gæstens adfærd. og på en kvalificeret måde formidle det videre til strategisk/taktisk niveau.

HOW?

Vi er nysgerrige og altid på udkig efter ekstraordinære løsninger for mennesker og forretning.

DIT UDBYTT

- At anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til udvikling af kontaktpunkterne på jeres gæsterejse
- Vurdere og formidle praksisnære problemstillinger, og opstille og udvælge løsningsmuligheder i feltet mellem service, oplevelse og værtskab
- Opnå aktuel indsigt omkring virksomhedens tiltag for udvikling ved at kortlægge hvordan alle faggrupper leverer op til det enkelte kontaktpunkt ved brug af modeller så som Service Blue Print
- Viden om værtskab - indsigt af vigtigheden af gæstens oplevelse af at føle sig værdifuld og hvordan man leverer det i relation til den aktuelle organisations gæsteløfte

VARIGHED

Du skal afsætte 2 dage til fysisk undervisning + 2 virtuelle undervisninger á 2 timer + 30 min. til en afslutningspræsentation.

Din underviser afsætter desuden tid undervejs til individuelle samtaler.

Service, oplevelser og værtskab er et certificeret akademiforløb, der udløser 5 ECTS-point.

WHAT?

Vi udvikler og leverer uddannelse og rådgivning til alle niveauer i vores branche.

UNDERVISER

Marie Elley Bendtsen er cand.merc. i HRM og har arbejdet som HR-Manager i ledende stillinger i mindre og større virksomheder i hospitalitybranchen.

Marie har erfaring med coaching og udvikling samt facilitering af læring ved at kombinere den teoretiske og praktiske tilgang.

Marie har et særligt fokus på virksomhedskulturen og medarbejdernes trivsel samt hvordan denne påvirker gæsteoplevelsen.

PRIS

Service, oplevelser og værtskab (5 ECTS) 10.500 kr. ekskl. moms, forplejning og materialer.

HUSK:

Du kan søge uddannelsesstøtte (SVU) efter gældende regler samt midler fra branchefokuserede kompetencefonde. Vi hjælper dig gerne med ansøgninger.

BONUS!

Medlemskab af Samhandel udløser særlige fordele.