



Training Hospitality

Een gastvrouw/gastheer is het aanspreekpunt voor de gasten en het visitekaartje van de organisatie. Bij deze representatieve spilfunctie komt veel kijken. Hoe kom je over bij de gasten? Aan wie moet je voorrang verlenen, aan de bezoeker of aan de telefoon? Hoe ga je om met de emoties van de gasten?

Wat is het doel van deze training?

- Het doel van deze training is op professionele wijzen gasten en klanten te ontvangen en (telefonisch) te woord te staan.
- En de organisatie op representatieve wijze vertegenwoordigen.

Wat is de inhoud van deze training?

- Wat is gastvrijheid wat is hospitality?
- Hoe ben je klantvriendelijkheid en klantgerichtheid?
- Hoe ontvang je gasten, klanten?
- Wat is het belang van goede communicatie?
- Hoe voer je een professioneel (telefoon)gesprek?
- Hoe maak je een memo?
- Wat is de invloed van persoonlijke verzorging en uitstraling?
- Hoe kun je omgaan met lastige situaties en klachten?
- Prioriteiten bepalen, hoe doe je dit?

Voor wie is deze training?

- Deze training is geschikt voor ondernemers, leidinggevend en medewerkers van o.a. horecagelegenheden, cateringbedrijven, evenementenbureaus, ijsbereiding en Foodtrucks. Maar ook voor beheerders, medewerkers en vrijwilligers van organisaties waar bederfelijke eet- en drinkwaren worden behandeld, bereid en worden uitgegeven zoals: supermarkten, sportkantines, verenigingen en woonzorginstellingen. Er is geen toelatingseis voor deze training.

Hoe kun je deze training volgen?

- Klassikaal (Incompany).

Waarmee wordt de training afgesloten?

- De training wordt afgesloten met een examen waarbij bij voldoende resultaat een certificaat wordt uitgereikt.

Wat is de duur van de training?

- 3 dagdelen van 3 uur inclusief examen

Wat zijn de kosten van de training?

- Klassikaal (Incompany)* € 550,00 per deelnemer**

Wat is de geldigheid van het certificaat?

- Er is geen geldigheidsduur.

Wanneer begint de training?

- In company in onderling overleg.

Welk studiemateriaal is nodig?

- KSS Kort Support Services zorgt voor een syllabus.

*Minimaal 8 deelnemers

**Exclusief BTW

Ons motto bij de trainingen: Leuk, Praktisch, Persoonlijk en Leerzaam