

Załącznik nr 2

**OFERTA SZKOLEŃ
DLA PRZEDSTAWICIELI BRANŻY
TURYSTYCZNEJ
Z OBSZARU DZIAŁANIA
LOKALNEJ GRUPY DZIAŁANIA
„STOLEM”**

Serdecznie zapraszamy!!!



Stowarzyszenie Wdzydzko-Charzykowska Lokalna Grupa Rybacka „Mòrénka” serdecznie zaprasza na serię szkoleń dla przedstawicieli branży turystycznej. Grupą, do której szkolenia te będą skierowane są właściciele i pracownicy przedsiębiorstw i instytucji prowadzący działalność w branży turystycznej oraz agroturystycznej na terenach objętych działalnością LGD „Stolem”

Szkolenia te będą szansą na zdobycie wiedzy i dodatkowych umiejętności z zakresu czterech tematów:

MODUŁ I

- BEZPOŚREDNI KONTAKT Z KLIENTEM – TWORZENIE WIZERUNKU FIRMY
- PROMOCJA USŁUGI I PRODUKTU TURYSTYCZNEGO

MODUŁ II

- OBIEKT TURYSTYCZNY W INTERNECIE - MARKETING INTERNETOWY
- ANIMACJA CZASU WOLNEGO DLA TURYSTY
- REGULACJE PRAWNE BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Szkolenia prowadzone będą przez specjalistów, doświadczonych trenerów z branży turystycznej. Udział w szkoleniach jest bezpłatny. Dla wszystkich uczestników zapewniony zostanie catering i materiały szkoleniowe. Każdy z uczestników otrzyma certyfikaty ukończenia szkoleń. Każdy z dwóch pierwszych tematów szkoleniowych wchodzących w zakres MODUŁU I przeprowadzony będzie w ramach 3 edycji (3 cykle po dwa szkolenia). Natomiast trzy pozostałe tematy szkoleń z MODUŁU II zorganizowane zostaną w ramach jednej edycji a ich uczestnikami będą osoby które ukończyły szkolenia w ramach I MODUŁU i zdecydują się na dodatkowe poszerzenie swojej wiedzy.

Po zrealizowaniu szkoleń dla uczestników zorganizowana zostanie konferencja o tematyce turystycznej. W programie konferencji przewidziano między innymi omówienie tematów dotyczących Geocachingu, atrakcji turystycznych na obszarze LGD Stolem, czy też roli jednostek samorządu terytorialnego w promocji regionu i tworzeniu infrastruktury turystycznej. Szczegółowe programy i terminy szkoleń znajdują się poniżej.

Celem zgłoszenia swojego udziału prosimy o przesłanie formularza zgłoszeniowego na adres e-mail: biuro@lgrmorenka.pl lub faksem na numer 52-334-33-07.



SZKOLENIA

I MODUŁ

BEZPOŚREDNI KONTAKT A KLIENTEM – TWORZENIE WIZERUNKU FIRMY

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

Celem ogólnym modułu szkolenia jest przedstawienie podstawowych zagadnień z zakresu kształtowania i doskonalenia obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem procesu obsługi w przedsiębiorstwie turystycznym. W treściach modułu przedstawiono wiodące uwarunkowania i zasady prawidłowej obsługi różnych grup klientów, wybrane metody i techniki reagowania na pojawiające się trudności w obsłudze klientów oraz najważniejsze rozwiązania usprawniające obsługę i podnoszące jej jakość. Przedstawione zagadnienia dodatkowo wzbogacono licznymi przykładami dobrych praktyk oraz analizą studium przypadków nawiązujących do problematyki modułu.

Odbiorcy

Pracownicy instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia- dr inż. Aleksandra Grobelna

1. Obsługa klienta w przedsiębiorstwie turystycznym
Specyfika kontaktu interpersonalnego w turystyce. Pierwsze wrażenie i jego znaczenie dla udanej obsługi klienta – jak wywrzeć pierwsze dobre wrażenie? Cechy udanej i nieudanej obsługi klienta – analiza studium przypadków. Jak zapewnić doskonałą obsługę klientów? Przykłady dobrych praktyk.
2. Wymagania i kluczowe umiejętności personelu kontaktowego.
Kluczowe predyspozycje i umiejętności pracownika ds. obsługi klienta . Pożądana postawa i zachowanie. „Jak Cię widzą tak Cię piszą” czyli słów kilka o wizerunku.
3. Zasady bezpośredniej obsługi klienta.
Strategie postępowania w kontakcie z klientem, techniki i sposoby bezpośredniej obsługi klienta w różnych sytuacjach usługowych. Strefy dystansu. Przykłady dobrych praktyk.
4. Zasady telefonicznej obsługi klienta .



Podstawowe reguły prowadzenia rozmowy telefonicznej. Dopasowanie komunikatu telefonicznego do potrzeb i oczekiwań klienta. Struktura rozmowy telefonicznej: otwieranie i zamykanie kontaktu

5. Komunikacja z klientem.

Dialog z klientem – podstawowe umiejętności i zasady komunikowania się z klientem, reguły aktywnego słuchania, bariery komunikacyjne. Etykieta dialogu czyli przydatne słowa i zdania w rozmowie z klientem. Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej - mowa ciała i jej znaczenie w obsłudze klienta.

6. Sylwetki osobowościowe klientów a metody ich obsługi.

Typologia klientów i sondowanie ich potrzeb. Techniki i sposoby obsługi różnych grup klientów. Scenariusze zachowań - scenki sytuacyjne, warsztaty.

7. Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta.

Napięcia i konflikty w obsłudze klienta. Skąd się biorą kłopoty? Strategia postępowania w sytuacji nietypowej i trudnej. Dialog z trudnym klientem. W jaki sposób przekonać do siebie trudnego klienta - jak minimalizować złość i napięcie klienta? Sytuacje nietypowe w obsłudze – analiza studium przypadków.

Prowadzący - dr inż. Aleksandra Grobelna

Posiada stopień naukowy Doktora Nauk Ekonomicznych w dziedzinie ekonomii (**rozprawa pt. rekomendowana do Nagrody Ministra Infrastruktury**) oraz tytuł Magistra inżyniera Towaroznawstwa w specjalności Organizacja Usług Turystyczno-Hotelarskich (**egzamin magisterski złożony z wyróżnieniem**). Pracuje na stanowisku adiunkta na Wydziale Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni. Prowadzi badania i realizuje projekty badawcze z zakresu kształtowania i doskonalenia jakości usług, ze szczególnym uwzględnieniem problemu innowacyjności w tworzeniu wartości dla klienta. Od 1998 roku jest licencjonowanym pilotem wycieczek oraz członkiem Stowarzyszenia Pilotów i Przewodników "Pomorskie Centrum Pilotażu i Przewodnictwa w Gdyni". Posiada bogate doświadczenie jako wykładowca i trener kadry menadżerskiej przedsiębiorstw turystycznych. Prowadzi wykłady i zajęcia z zakresu hotelarstwa, pilotażu imprez turystycznych, ekonomiki turystyki, zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, jakości usług, obsługi klienta i inne. Autorka kilkunastu publikacji z zakresu marketingu, jakości usług, tworzenia więzi i relacji z klientem w aspekcie konkurencyjności przedsiębiorstw turystycznych na współczesnym rynku.

Terminy szkoleń :

- **03.10.2014 r** – miejsce szkolenia: Kościerzyna, Wdzydzki Park Krajobrazowy ul. Świętojańska 5E; godz. 09:00 – 16:00 (GRUPA I)
- **17.10.2014 r** - miejsce szkolenia: Wdzydze Kiszewskie, Karczma Zagość u Grażki (Muzeum we Wdzydzech Kiszewskich); godz. 09:00 – 16:00 (GRUPA III)



Program szkolenia - dr Katarzyna Mysiak

- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez obsługę klienta. Podstawowe zasady obsługi klienta. Wizerunek profesjonalnego pracownika obsługi klienta. Rola pozytywnych relacji w kontakcie z klientem. Warsztaty - znaczenie pierwszego kontaktu z klientem.
- Typy osobowości klientów. Zasady postępowania, komunikowania się i oddziaływania w zależności od osobowości klienta
- Prawidłowa prezentacja oferty. Technik utrzymania stałego kontaktu z klientem. Rozwój własny, zarządzanie czasem odporność na stres
- Asertywność i empatia w obsłudze klienta. Savoir-vivre i etyka pracy. Trudny klient, trudne sytuacje. Zasady przyjmowania i załatwiania reklamacji. Warsztaty technik asertywnych w kontakcie z klientem
- Prawna obsługa klienta (prawa konsumenta w branży turystycznej)
- Profesjonalna obsługa klienta przez telefon, uwzględnienie treści wypowiedzi, zarządzanie głosem i zadawanie pytań, zamykanie rozmów –ćwiczenia

Prowadzący - dr Katarzyna Mysiak

Absolwentka Akademii Wychowania Fizycznego w Gdańsku, wydziału turystyki, doktor nauk ekonomicznych Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Wykładowca Akademii Morskiej w Gdyni oraz WSTiH, UG z zakresu usług turystycznych, obsługi ruchu turystycznego, agroturystyki. Współpraca z instytucjami i organizacjami branży turystycznej, m.in. Członek Rady Programowej Gdańskich Targów Turystycznych. Pasjonatka turystyki aktywnej i sportu.

Terminy szkoleń:

- **10.10.2014 r**-miejsce szkolenia: Zajazd Nad Stawem, Grabówko 54/1, gmina Nowa Karczma; godz. 09:00 – 16:00 (GRUPA II)



I MODUŁ

PROMOCJA USŁUGI I PRODUKTU TURYSTYCZNEGO

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

W epoce dynamicznego wzrostu popytu na usługi i produkty turystyczne niezbędne jest wyróżnienie i wybitcie się ze swoją ofertą na tle konkurencji poprzez aktywną promocję swoich usług i produktów. Szkolenie zostało przygotowane w celu zapoznania uczestników z szeroką gamą narzędzi promocji, które mają posłużyć do zbudowania pozytywnego wizerunku i przyciągnąć uwagę potencjalnego turysty.

Odbiorcy

Pracownicy przedsiębiorstw turystycznych, właściciele i pracownicy kwater agroturystycznych, pensjonatów itp. oraz innych podmiotów zaangażowanych w obsługę ruchu turystycznego.

Program szkolenia:

- System zarządzania turystyką w Polsce.
 - Narodowa Organizacja Turystyczna.
 - Departament Turystyki MSiT.
 - Regionalne i lokalne organizacje turystyczne.
 - Inni aktorzy.
- Dokumenty strategiczne rozwoju turystyki w Polsce.
 - Strategia rozwoju turystyki w Polsce.
 - Strategia rozwoju turystyki w Województwie Pomorskim.
 - Strategie rozwoju turystyki na obszarze Kaszub Jeziornych (powiaty: bytowski, chojnicki, kościerski)
- Produkt turystyczny.
 - Definicja produktu turystycznego.
 - Elementy i struktura produktu turystycznego.
 - Strategiczne ujęcie produktu turystycznego w regionie.
- Metody i sposoby promocji turystyki.
 - Strategia promocji POT, ROT i LOT.
 - Targi turystyczne.
 - Study tours.
 - Wydawnictwa.
 - Inne metody.



- Case studies-indywidualne studium wybranych przypadków.
 - Szlaki rowerowe.
 - Szlaki wodne.
 - Turystyka wędkarska.
- Innowacje w turystyce w oparciu o fundusze UE.
 - Klastry turystyczne.
 - Specjalne strefy turystyczne.
- Zakończenie- utworzenie Subregionalnego Inkubatora Produktów Turystycznych.

Prowadzący - Marcin Wozikowski

Przewodniczący rady nadzorczej Bałtyckiego Centrum Innowacji w Turystyce w Gdańsku(organizator i wykonawca projektów służących rozwojowi turystyki).W latach 1999-2003-pierwszy dyrektor wydziału promocji, rozwoju gospodarczego i turystyki Starostwa Powiatowego w Chojnicach. W latach 2003-2008 założyciel i prezes Lokalnej Organizacji Turystycznej "Bory Tucholskie". W latach 2004-2005 pierwszy dyrektor Pomorskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej w Gdańsku. W latach 2006-2008 - opiekun grupy klastrowej w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku oraz doradca ds. inwestycji turystycznych w firmie Drobot Musolf sp. z o.o.

Terminy szkoleń:

- **07.10.2014 r**-miejsce szkolenia: Kościerzyna, Wdzydzki Park Krajobrazowy ul. Świętojańska 5E, godz. 09:00-16:00 (GRUPA I)
- **14.10.2014 r**- miejsce szkolenia: miejsce szkolenia: Zajazd Nad Stawem, Grabówko 54/1, gmina Nowa Karczma; godz. 09:00 – 16:00 (GRUPA II)
- **21.10.2014 r**- miejsce szkolenia: Wdzydze Kiszewskie, Karczma Zagość u Grażki (Muzeum we Wdzydzach Kiszewskich); godz. 09:00 – 16:00 (GRUPA III)



II MODUŁ

OBIEKT TURYSTYCZNY W INTERNECIE - MARKETING INTERNETOWY

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

Internet to obecnie najpopularniejsze narzędzie służące zdobywaniu informacji o ofercie turystycznej. Obok aktualności zamieszczanych treści i ich atrakcyjnej szaty graficznej, ważne jest również właściwe pozycjonowanie swojej oferty oraz jej odpowiednie zaprezentowanie. Coraz popularniejsze stają się media społecznościowe, tzw. WEB 2.0., nietypowe formy promocji – różnego rodzaju działania marketingu wirusowego (virale) i nietypowe kampanie promocyjne realizowane konkurencyjnymi dla telewizji kanałami informacyjnymi, jak np. youtube. Naszymi opiniami sterują nie dziennikarze, a blogerzy i korespondenci społecznościowych serwisów podróżniczych. Nieodłącznym towarzyszem staje się smartfon, a różne aplikacje mobilne i produktu przez nie sprzedawane stają się częścią naszego codziennego życia. Wychodząc naprzeciw tym potrzebom przygotowaliśmy z naszymi ekspertami szkolenie, prezentujące w pigułce nowe możliwości, jakie daje rozwój marketingu społecznościowego oraz różne nowe rozwiązania technologiczne w zakresie mobilnych aplikacji i urządzeń oraz tzw. geolokalizacji – czyli rozwoju technologii urządzeń opartych o GPS.

Odbiorcy

Animatory turystyki, pracownicy wydziałów promocji i organizacji turystycznych, instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia

- WPROWADZENIE: zmiany technologiczne i nowe podejście do Internetu – zjawisko mediów społecznościowych
- PRZEGLĄD NAJPOPULARNIEJSZYCH MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH: *Facebook*, w tym *Facebook Places*, *Twitter*, *Google+*, *YouTube*, *Foursquare*, *Pinterest*, *LinkedIn*, *Instagram*, *Flickr*, *Slideshare*...



- OBECNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE W SERWISACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH. Jak zarządzać swoim profilem, planowanie działań, określenie celów: czy to się opłaca, czy rzeczywiście nic nie kosztuje.
- TURYSTYKA A „NOWE MEDIA” - czyli o blogach, mikroblogach, foto i wideo kanałach.
- ZARZĄDZANIE SOCIAL MEDIA: tworzenie atrakcyjnej treści na naszym kanale społecznościowym, czy i jak reagować na negatywne wpisy i zachowania użytkowników.
- PRZYKŁADY DZIAŁAŃ w mediach społecznościowych w turystyce.
- MONITOROWANIE mediów społecznościowych
- „PIERWSZE KROKI” – czyli jak zacząć swoją przygodę z mediami społecznościowymi

Prowadzący - Jarosław Marciuk

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, ekspert marketingu terytorialnego i turystyki biznesowej, pasjonat nowych mediów (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Foursquare, blogi), trener, współwłaściciel firmy Inspiros Consulting Group. Poprzednio Key Account Manager w ogólnokrajowym dziale sprzedaży corporate and MICE sieci hotelowej Orbis/Accor. Prowadzi doradztwo i szkolenia głównie w branży turystycznej. Ekspert "e-travel Forum 2010" oraz konferencji "Nowe Trendy w Turystyce 2012" w Gdańsku. Wyróżniony tytułem "Social Media Superstar" na Case Study Festival podczas Social Media Convent 2013.

Termin szkolenia :

- **05.11.2014r** – miejsce szkolenia: Kościerzyna, Wdzydzki Park Krajobrazowy, ul. Świętojańska 5E; godz. 09:00-16:00.



II MODUŁ

ANIMACJA CZASU WOLNEGO DLA TURYSTY

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

Szkolenie zostało przygotowane w celu zapoznania kwaterodawców z oczekiwaniami różnych grup turystów – rodzinnych, turystów aktywnych i innych. Pokazuje różne możliwości poszerzenia oferty turystycznej w oczekiwanych przez turystów kierunkach. Dużą część szkolenia to warsztaty i wspólne ćwiczenia, realizowane przez uczestników pod nadzorem wykładowcy. W sektorze usług, do których zalicza się turystyka, jednym z najważniejszych czynników wpływających na zadowolenie klienta jest poziom obsługi. Nie zawsze wymaga to dużych nakładów inwestycyjnych, zwykle jest to kwestia dobrego pomysłu, wiedzy i odrobiny kreatywności.

Odbiorcy

Pracownicy instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia

- Podstawowe pojęcia z zakresu tematyki szkolenia, m.in. czas wolny, sport, rekreacja, aktywny wypoczynek,
- Rodzaje imprez rekreacyjnych oraz zasady ich organizowania i prowadzenia, m.in. rekreacyjne imprezy terenowe, festyny sportowo-rekreacyjne, turnieje, wycieczki, itp.
- Zasady planowania imprez, program, scenariusz i kosztorys imprezy
- Ekonomiczne aspekty organizacji imprez rekreacyjnych, marketing, promocja, pozyskiwanie środków finansowych,
- Przykłady imprez dla turystów i mieszkańców na bazie potencjału turystycznego regionu, propozycje imprez rekreacyjno-tematycznych - warsztaty
- Przykłady gier i zabaw rekreacyjnych, zajęcia praktyczne

Prowadzący- dr Katarzyna Mysiak

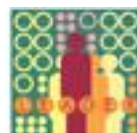
Absolwentka Akademii Wychowania Fizycznego w Gdańsku, wydziału turystyki, doktor nauk ekonomicznych Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Wykładowca Akademii Morskiej w Gdyni oraz WSTiH, UG z zakresu usług turystycznych, obsługi ruchu turystycznego, agroturystyki.



Współpraca z instytucjami i organizacjami branży turystycznej, m.in. Członek Rady Programowej Gdańskich Targów Turystycznych. Pasjonatka turystyki aktywnej i sportu.

Termin szkolenia:

- **13.11.2014r** – miejsce szkolenia: Kościerzyna, Wdzydzki Park Krajobrazowy, ul. Świętojańska 5E; godz. 09:00-16:00



II MODUŁ

REGULACJE PRAWNE W BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z najważniejszymi aspektami dotyczącymi praw konsumenta w branży turystycznej i ochrony danych osobowych.

Odbiorcy

Pracownicy instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia

- Warunki prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce,
- Organizatorzy, pośrednicy i agenci turystyczni,
- Uwarunkowania prawne dotyczące świadczenia usług hotelarskich,
- Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki,
- Umowy zawierane w turystyce,
- Pilotaż wycieczek i przewodnictwo turystyczne- sylwetka zawodowa pilota, obowiązki i odpowiedzialność pilota wycieczek, formy zatrudniania pilotów
- Ochrona praw klienta,
- Pozostałe przepisy dotyczące turystyki

Prowadzący- Bożena Jaskulska

Absolwentka AWF Wydziału Turystyki a także Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Gdańskiego. Z turystyką związana od ponad 20 lat, ekspert w dziedzinie Ustawy o Usługach Turystycznych, zwłaszcza zasad funkcjonowania organizatorów i pośredników turystycznych. Obecnie nauczyciel przedmiotów zawodowych turystycznych w Zespole Szkół Handlowych w Sopocie. Początkowo inspektor a następnie naczelnik Wydziału Kultury Fizycznej i Turystyki w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w latach 1992 – 1997. Początkowo starszy inspektor a następnie Kierownik Oddziału Turystyki w Wydziale Rozwoju Regionalnego Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w latach 1997 – 2005. Po przeniesieniu kompetencji dotyczących turystyki do Urzędu Marszałkowskiego - główny specjalista w Departamencie Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego w latach 2006 – 2011.



Termin szkolenia

- **18.11.2014 r** – miejsce szkolenia: Kościerzyna, Wdzydzki Park Krajobrazowy, ul. Świętojańska 5 E; godz.09:00-16:00

