

## Inspirationsoplæg

### Kulturforståelse – forstå gæstens behov

Kurset er for dig, der er i direkte kontakt med udenlandske gæster og har behov for at kommunikere hensigtsmæssigt med turister og kunder med forskellig kulturel baggrund.

#### Mål

Målet er at give deltagerne værktøjer til håndtering af kulturelle forskelligheder, så den gode gæsteservice er i højsæde.

#### Indhold

- Hvad er kultur?
- Hvilke kulturer møder vi i vores hverdag i turistbranchen?
- Hvor galt kan det gå, hvis man ignorerer kulturelle forskelle?
- Hvilke erfaringer og relationer har deltagerne med i bagagen?
- Hvordan bliver vi (endnu) bedre til at håndtere turisternes forskelligheder?
- Hvordan bliver vi (endnu) bedre til at udvise forståelse for forskelligheder – både i face-to-face kontakten, men også pr.mail og i telefonen?
- Konfliktdæpende adfærd
- Vidensdeling/formidling

#### Varighed/sted

2 kursusdage à 5-6 timer

Såvel varighed som afholdelsessted kan tilpasses den enkelte virksomhed. Kurset kan fordeles med en dag på Aalborg Handelsskole og en dag på virksomhedens adresse alt efter, hvad der passer bedst. Kurset kan med fordel kombles med andre forløb i Danske Turismekompetencer.

2018.10.09

