

Inspirationsoplæg

Service & værtskab

Hvordan får gæsten på din turistvirksomhed den samme serviceoplevelse uafhængigt af, hvem de møder – i billetsalget, i cafeen, på rundvisning eller på mailen?

Det er en af udfordringerne, mange virksomheder møder, da de har mange forskellige medarbejdere. Dernæst kan det også være vanskeligt at finde balancen mellem det digitale og det fysiske værtskab, for gæsteoplevelsen begynder lang tid før gæsten faktisk ankommer til din virksomhed. Det er nogle af de elementer som kan indgå i et kursusforløb, hvor servicedesign og værtskab er i fokus, så gæsteoplevelsen bliver højnet på bedst mulig vis uanset, hvem gæsten møder i din virksomhed.

Der udbydes ligeledes et kursusforløb med titlen "*Fysisk & digitalt værtskab*", hvor den digitale del udgør en større del af forløbet. Indholdet af kurset tilpasses selvfølgelig de forskellige elementer, som netop din virksomhed har brug for.

Målgruppe:

Kurset henvender sig til alle, der møder gæsten og kan versioneres til både ledere og medarbejdere.

Kursusindhold:

- Strømlinet gæsteoplevelse på tværs af virksomheden gennem fælles forståelse og formidling af grundværdier
 - Medarbejdernes rolle i den gode gæsteoplevelse
- Gæsteoplevelsen før, under og efter
 - Gæsteoplevelsen på tværs af virksomheden og på tværs af medarbejdere
 - Service kontra værtskab
 - Hvordan skaber jeg bedst mulig sammenhæng mellem den digitale kommunikation og det fysiske møde med turisten?
- Servicedesign – sådan skaber jeg den bedste brugerrejse både digitalt og fysisk
 - Hvordan højner vi brugerrejsen i min virksomhed og sikrer en tværgående oplevelse?
 - Hvordan sikrer jeg mine gæsters forventninger bliver indfriet i måden, jeg designer min oplevelse på?
- Servicekonceptet
 - Vores identitet, hvad og hvordan skal vi bruge den?
 - Sortimentudvikling, der underbygger vores koncept og giver den optimale gæsteoplevelse
 - Koblingen mellem det digitale og fysiske værtskab, er der en rød tråd i mit koncept?

Varighed og antal:

12-15 deltagere

20 timer fordelt på 4 kursusdage à 4 timer + 4 timers hjemmearbejde

2018.08.30

