

## Inspiration til sæsonstart

### Er dine ansatte klar til turistsæsonen?

#### Kurstilbud til nye service- og serveringsmedarbejdere i turisterhvervet

Enhver gæsteoplevelse er "sandhedens øjeblik" og afgørende for virksomhedens omdømme og succes. Derfor er det rigtig vigtigt, at frontmedarbejdernes faglighed og personlighed matcher virksomhedens værdier og ambitioner samt at nye frontmedarbejdere hurtigt kommer på omgangshøjde. På dette kursus arbejder vi først og fremmest med deltagerens personlige og kommunikative kompetencer, så de bliver klar til at møde gæster med nærvær og imødekommenhed.

#### Kursets formål:

- At give deltagerne kompetencer og værktøjer til at fremme kommunikationen med forskellige kundetyper, så alle gæster føler sig velkomne og godt tilpas og får en positiv oplevelse.
- At få deltagerne til at forstå vigtigheden af deres egen rolle som virksomhedens repræsentant udadtil.

#### Målgruppe:

Kurset er skræddersyet til nye service- og serveringsmedarbejdere (fx sæsonarbejdere) inden for turisterhvervet (hotel- og restauration, cafeer, campingpladser, attraktioner, golfbaner m.v) og med ingen eller begrænset erfaring fra turistbranchen.

#### Kursusindhold:

- Deltagerne lærer ved hjælp af lytte- og spørgeteknikker at afdække gæstens forventninger, så gæsten føler sig hørt, set og forstået.
- Deltagerne lærer at håndtere og afdæmpe konflikter, så de føler sig tryk i relationen med gæsterne.
- Deltagerne får små fif til at fremme mersalg og service.
- Deltagerne lærer om vigtigheden af korrekt personlig fremtoning og gennemslagskraft, mod, engagement og diskretion som en naturlig del af fagligheden i en god gæstebetjening.

Kurset er praktisk og anvendelsesorienteret med en kombination af teori og praktiske øvelser, hvor deltagerne får personlig feedback.

#### Varighed:

1 kursusdag à 7 timer. Kurset kan afvikles lokalt, såfremt der kan samles min. 15-20 deltagere.

Kurset kan forlænges med specifikt virksomhedsrelateret indhold for egne medarbejdere, hvis det ønskes. Denne del af kurset vil eventuelt kunne køres i AMU-regi med VEU-godtgørelse.



### Hvad koster det?

Kurset udbydes af Dansk Kyst og Naturturisme i samarbejde med **TECH**College som del af EU socialfondsprojektet "Danske Turismekompetencer". Undervisningen er derfor gratis, men deltagende turistvirksomheder skal opfylde projektets adgangskrav og være partnere i projektet. Det indebærer bl.a., at de deltagende virksomheder skal have en vækstplan, og at der skal føres timeregnskab ifm. kursusdeltagelse, idet deltagernes timeforbrug tæller som medfinansiering i projektet.

### Bliv tovholder:

Vi søger tovholdere, der kan samle et hold til afvikling af sæsonstartkurser for turisterhvervets mange sæsonansatte. Er du visitororganisation eller en virksomhed med mange sæsonansatte, så kontakt [abd@kystognaturturisme.dk](mailto:abd@kystognaturturisme.dk) om mulighederne for at afholde kursus hos jer.

Se yderligere på [www.dansketurismekompetencer.dk](http://www.dansketurismekompetencer.dk)

### Andre relevante kurser hos TECHCOLLEGE:

**TECHCOLLEGE** tilbyder også andre skræddersyede kurser tilpasset turismeerhvervet, fx

- Service og servering (tjenerkursus)
- Flot anretning af mad (få virksomhedens spisekort til at ligne en million)
- Allergener og kulturelle kostformer
- Smørrebrød af lokale råvarer
- Det spændende (og sunde) børnekøkken
- Hygiejne og egenkontrol
- Blomsterbinding og borddækning

2019.02.06

