



Interreg - IPA CBC
CCI 2014TC16I5CB006



Обука за млади претприемачи во туризмот

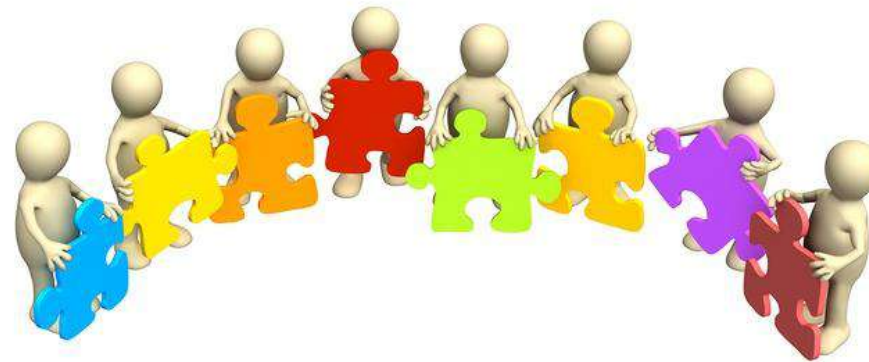
*Основни квалификации и вештини на
раководниот и персонал за поддршка на
туризмот*

Проект "СТЕПС - Поддршка на претприемништвото и популаризирање на услугите во туризмот", финансиран од Програмата за прекугранична соработка ИПА - Интеррег Бугарија - Македонија

Зошто се важни луѓето кои работат за нас?

Просперитетот на секоја компанија, без разлика какви производи или услуги нуди, зависи пред се од персоналот.

Никој не може да те направи богат освен луѓето кои работат за вас!



Како треба да го цениме нашиот персонал?

❖ *Критериуми за оценување*

- ❖ изглед
- ❖ однесување и обноси
- ❖ начин на изразување
- ❖ знаење на странски јазици
- ❖ можности за одговор при необични ситуации
- ❖ Натрупано професионално искуство
- ❖ друго, во зависност од конкретната позиција



или



Основни менаџерски вештини

- ❖ лојалност
- ❖ организираност
- ❖ одговорност
- ❖ креативност
- ❖ Лидерство и тимска работа
- ❖ Стратешко размислување, аналитичност
- ❖ Работа под притисок
- ❖ одлична услуга
- ❖ Комуникативност
- ❖ Енергија и ентузијазам



Грижа за корисници (1)

видови гости	Однесување на персоналот
самоуверени гости Високо самодоверба; Решавачка походка, слободни движења; Први поздравуваат; Поставуваат прашања; Даваат совети; Сакаат да прават забелешки; Самоуверено прават нарачки.	Да биде внимателен; Да биде воздржан; Да служи брзо и квалитетно.
Нервозни, возбудени гости Напнати и нервозни движења; Остри и брзи прашања и одговори; Вишок гестикулации; нетрпеливи; развратни; Се однесуваат пркосно; Склони се кон создавање на конфликтни ситуации.	Да биде внимателен; Да биде воздржан; Да служи брзо и квалитетно; Да комуницира спокојно; Да не потклекнува на провоцирање; Да избегнува создавање на конфликтни ситуации.

Грижа за клиентот (2)

видови гости	Однесување на персоналот
<p>Љубезни и зборлести гости (досадни) Премногу зборува; Сакаат да зборуваат, без да се почитуваат со обврските желбата и интересите на нивните слушатели; Почнуваат разговор, како и во многу случаи пречат на персоналот да гледа својата работа.</p>	<p>Да се однесува внимателно; Политички да го напушти вишокот разговори.</p>
<p>Нерешителни и срамежливи гости Контактираат плашливо; Се вознемируваат лесно; Тешко избираат ако има опции за избор.</p>	<p>Да биде внимателен и љубезен; Да е подготвен да помогне со совет при тешкотии во изборот на гостите.</p>

Грижа за корисници (3)

видови гости	Однесување на персоналот
недоверливи гости пројавуваат недоверба кон услужниот персонал; Се сомневаат во направените предлози, Препорачаната им услуга, сметката.	Да биде внимателен; Да биде љубезен; Да биде воздржан; да зборува со мирен и убедлив тон; Да избегнува секакви претпоставки, кои би предизвикале недоверба на гостинот.
непостојани гости Пројавуваат немотивирани желби кон услужниот персонал, поврзани со видот на собата, На храната, начинот на услуга, однос на персоналот, итн .; Се се незадоволни и понекогаш изразуваат незадоволството во навредлива и брутална форма.	Да биде внимателен; Да биде љубезен; Да биде воздржан; Да се користат повеќе такт и вештина.

Што очекува гостинот од услужниот персонал?

- ❖ да го познава работното место
- ❖ да е секогаш подготвен да послужи и даде совет или информации
- ❖ Да му покаже лично внимание
- ❖ Да му обезбеди софистицирана услуга
- ❖ Да демонстрира учтивост
- ❖ Да му посвети доволно време



Во краток преглед

Туристичките претпријатија продаваат услуги на своите клиенти, Поради што сервисен персонал и гостинот се во постојани односи.

Од типот на овие односи и резултатот од комуникацијата зависи во голема мера расположението на гостинот, Емотивно-психичката и дури физичката негова состојба, се оформува вреднувањето на клиентот за локалот и неговата одлука да го посети повторно или не.