

# MAGYAR TURIZMUS AKADÉMIA KÉPZÉSEK – ONBOARDING PROGRAMBA AJÁNLJUK

## Az újonnan csatlakozó kollégák zökkenőmentesebb integrálásához

### PROFI KOMMUNIKÁCIÓ A VENDÉGGEL ÉS UPSELLING TECHNIKÁK

Gyakorlatban használható eszközök a vendéggel való megfelelő viselkedés és az értékesítést segítő kommunikációs stílus kialakításához és emellett az árbevételt növelő upselling alkalmazásához, az alapoktól kezdve.

### VENDÉGPANASZ KEZELÉS MAGYAR ÉS ANGOL NYELVEN (DISC VENDÉGTIPOLÓGIA)

A magyar nyelvű képzés során saját, személyre szabott viselkedési DISC elemzés mellett panaszkezelési módszerek, kommunikációs fordulatok és szituációs gyakorlatok segítik az új belépőket abban, hogy munkájuk során könnyebben és gyorsabban tudjanak a vendégek igényeire hangolódni és gördülékenyebben kezelni a panaszait. Angol nyelvű képzésünk keretében, a nyelvi eszközök, módszerek és szófordulatok mellett konkrét, angol nyelvű szituációs gyakorlatok is segítik az elsajátított tudás még mélyebb beépülését.

### VENDÉG ÉS UTASKONFLIKTUSOK KEZELÉSE ÉS A NEMET MONDÁS MŰVÉSZETE

Segítünk a munkatársaknak megérteni a konfliktusok gyökereit, és kézzelfogható eszközöket adunk, hogy magabiztosan kezeljék a nehéz helyzeteket, növelve ezzel a vendégelégedettséget és csökkentve a stresszt a munkahelyén. Megtanulhatják, hogy hogyan értsék meg és kezeljék hatékonyan a konfliktusokat, hogyan kommunikáljanak udvariasan, de határozottan, és hogyan fordíthatják előnyükre a nehéz beszélgetéseket. Felfedezik azokat a technikákat, amelyekkel megőrizhetik a professzionalizmust, miközben kiállnak magukért/capatukért.

### GENERÁCIÓK EGYÜTTMŰKÖDÉSE A TURISZTIKAI MUNKAHELYEKEN

A különböző generációk közötti zökkenőmentes együttműködés ma már elengedhetetlen egy szervezet eredményes működésében. Az új kollégák ezen a képzésen olyan eszköztárt sajátíthatnak el, amely lehetővé teszi a hatékony és harmonikus együttműködést, a konfliktusok és súrlódások elkerülését, illetve megfelelő kezelését a több generációs csapatokban. A képzés a generációs elméleten túl gyakorlati példákkal, esetfeldolgozásokkal segíti a tudatos, multigenerációs kommunikációt, konfliktuskezelést.

### INTERKULTURÁLIS CSAPATOK MŰKÖDÉSE

Ez az egyedülálló tréningünk abban nyújt segítséget, hogy hogyan lehet hatékonyan és sikeresen áthidalni a csapaton belüli kulturális különbségeket. Bemutatásra kerülnek azok a módszerek, amelyek segítségével látványosan javul egy kulturálisan sokszínű csapat működése.



### KAPCSOLAT:

Céges onboarding programok iránti igényeit jelezze a [marosi.emese@turizmusakademia.hu](mailto:marosi.emese@turizmusakademia.hu) email címen, vagy a +36 20 404 6838-as telefonszámon.

\* A képzéseket az onboarding programba minimum 6, maximum 14 főig ajánljuk.



MAGYAR  
TURIZMUS AKADÉMIA