



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Obsługa trudnego pasażera

Numer usługi 2017/04/27/11943/54172

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 28.04.2017 do 30.04.2027

1 107,00 PLN brutto
900,00 PLN netto
0,00 PLN brutto/h
0,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	29-04-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

- wypracowanie i przećwiczenie uprzejmych zwrotów do pasażerów,
- wzmocnienie uprzejmych zachowań względem pasażerów,
- wzmocnienie umiejętności komunikacji z trudnym pasażerem,
- zaktualizowanie zasad obsługi pasażera,
- poznanie technik radzenia sobie w sytuacjach trudnych i stresujących.

Kwalifikacje

Program

Reguły profesjonalnej obsługi Pasażera:

- diagnoza słabych i mocnych stron obsługi klienta,
- elementy wzorcowej obsługi pasażera,
- istota zwrotów grzecznościowych stosowanych wobec pasażera,
- budowanie pozytywnych relacji jako klucz do sukcesu w obsłudze pasażera,
- rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z pasażerem,

- aktywne słuchanie i skutecznie mówienie,
- wskazanie i uświadomienie wpływu zachowania pracowników na pasażera.

Analiza potrzeb Pasażerów- warsztat:

- typologia klientów, sposoby postępowania z różnymi pasażerami ze szczególnym uwzględnieniem pasażera trudnego,
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb pasażerów.

Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w kontaktach z Pasażerami, asertywność w kontakcie z Pasażerem trudnym:

- źródła powstania trudnych sytuacji,
- rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych,
- rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami pasażerów,
- asertywne techniki radzenia sobie z pasażerem,
- emocje i stres w sytuacjach trudnych – jak sobie z nimi radzić?

Procedury i standardy w zakresie obsługi Pasażera- client code:

- zaktualizowanie standardów profesjonalnej obsługi Klienta- projekt.

Dress-code.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 107,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	0,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Klientów indywidualnych prosimy o kontakt z Centrum Innowacji ProLearning, w celu uzyskania bieżącego harmonogramu szkolenia. Istnieje możliwość dostosowania się pod preferencje terminowe Klienta.

Adres

Mikołaja Kopernika 30/
Warszawa
woj. mazowieckie

Kontakt



Magdalena Plachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532