

PRESTAKUNTZEN
EKINTZEN KATALOGOA
PRESTAKUNTZA PLANA

2010-2011



SARRERA PRESTAKUNTZA PLANAREN ARKITEKTURA

ANFITRIOIAK PROGRAMAK, bisitariekin erlazionatzen diren sektore ezberdinek bezeroekiko arreta hobe dezaten eta XEHETASUNAREN KULTURARA hurbil daitezzen erreminta bat du: XEHETASUNAREN KULTURA- PRESTAKUNTZA PLANA.

Bertan definitzen diren prestakuntza jarduerak gaur egun bezeroaren arretan dauden gabeziak estaltzeaz gainera, etengabeko hobekuntza prozesu batean murgiltzea ere bilatzen dute, momentuan momentuko beharren arabera prestakuntza jarduerak garatzeko helburuarekin.

AURKIBIDEA ANFITRIOIAK PROGRAMA

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

1. MODULUA. Bezeroa ezagutzea	6
Bezeroei inkestak egiteko teknikak Kexuen arreta sistemarako gakoak	
2. MODULUA. Hasieratik hasia: langileen hautaketa	7
Zerbitzu bokazioa duten langileak hautatzeko teknikak Lanpostura egokitutako hasierako prestakuntza diseinatzea eta martxan jartzea	
3. MODULUA. Hobetzeko helburuarekin motibatzea	8
Langileak motibatzeko oinarriak Etengabeko prestakuntzarako formula errazak	
4. MODULUA. Talde lana sustatzea	9
5. MODULUA. Akordioak sustatzea	10

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

1. MODULUA. Bezeroak ezagutzea	12
Turistak nortzuk diren eta zer bilatzen duten Bezero motak eta hauen jokabidea	
2. MODULUA. Bezeroen arretarako gakoak	13
Harrera adeitsua egiteko formulak Kexuak aukeretan bilakatzeko modua	
3. MODULUA. Komunikazio eraginkorra	14
Komunikazio eraginkorraren ABDA: hitzezkoa eta ez hitzezkoa Telefonoz eta posta elektronikoz irribarre egiteko modua	
4. MODULUA. Talde lana	15
Talde lanak duen garrantzia Jarrera positiboa eta etengabeko hobekuntza	
5. MODULUA. Zer gomendatzen didazu?	16
Zure enpresak eskaintzen dituen zerbitzu eta promozioak gomenda itzazu Zure jomugako toki eta zerbitzuak gomenda itzazu	

JABE ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNEI ZUZENDUTAKO KURTSOAK

	OSTATUA	OSTALARITZA	INFORMAZIO ZERBITZUAK	ERLAZIONATUTAKO ZERBITZUAK	2010	2011
1. MODULUA Bezeroa ezagutzea (8 ordu)						
Bezeroei inkestak egiteko teknikak	•	•	•	•		•
Kexuen arreta sistemarako gakoak	•	•	•	•	•	
2. MODULUA Hasieratik hasia: langileen hautaketa (8 ordu)						
Zerbitzu bokazioa duten langileak hautatzeko teknikak	•	•	•	•		•
Lanpostura egokitutako hasierako prestakuntza diseinatzea eta martxan jartzea	•	•	•	•	•	
3. MODULUA Hobetzeko helburuarekin motibatzea (8 ordu)						
Langileak motibatzeke oinarriak	•	•	•	•	•	
Etengabeko prestakuntzarako formula errazak	•	•	•	•		•
4. MODULUA Talde lana sustatzea (8 ordu)						
Enpresako langileen arteko komunikazio eta zerbitzua hobetzea	•	•	•	•		•
Bilerak zuzendu eta animatzea	•	•	•	•	•	
5. MODULUA Akordioak sustatzea(8 ordu)						
Adimen emozionalaz baliatuz zuzentzeko oinarrizko nozioak	•	•	•	•		•
Gatazkak modu positiboan antzeman, negoziatu eta ebaztea	•	•	•	•	•	

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

1. MODULUA

BEZEROA EZAGUTZEA

8 ORDU

Enpresek bezeroak galtzeko arrazoi nagusiak publikoarekiko arreta eskasarekin eta arretarik eman ez zaien erreklamazioekin erlazionatuta daude. Bezeroak ezagutzea zerbitzu on bat diseinatu eta emateko, eta bezeroen fidelizazioa lortzeko oinarria da. Modulu honek arlo honetan dituzun trebetasunak hobetzen lagunduko dizu.

1.1 BEZEROEI INKESTAK EGITEKO TEKNIKAK

Bezeroei egiten zaizkien inkestek, zerbitzuaren kalitatearekiko bezeroek duten iritzia ezagutzea eta hobetu beharreko puntu ahulak identifikatzea ahalbideratzen dute. Era berean, bultza ditzakegun puntu sendoak eta estalita ez dauden negozio aukerak eskaintzen dituzten eremuak zeintzuk diren ezagutzen laguntzen dute. Saio honetan, inkesta bat diseinatu eta martxan jartzeko teknika errazak eta lortutako emaitzak aztertze gomendioak ikasiko dituzu.

Gako-ideiak

- Zertarako balio dute inkestek
- Nor inkestatu
- Zer eta nola galdetu
- Inkesta non eta noiz egin
- Emaitzak aztertze era

Iraupena 4 ordu

1.2 KEXUEN ARRETA SISTEMARAKO GAKOAK

Gutziz beharrezkoa da honako ideia hau alde batera uztea: kexuak negatiboak dira. Informazio iturri gisa kontsideratu beharko genituzke. Kexuek, bezeroen beharrianak eta igurikimenak ezagutzeko, eta enpresa eta zerbitzuaren puntu ahulak antzemateko balio dute. Hala ere, zaila da bezeroekin harremanetan dauden langileek kexuak modu egokian ebaztea, zenbait balore eta jarrera, eta enpresaren ezaugarri diren zenbait jarrera eta prozedura-arau transmititzen ez bazaizkie. Saio honetan, haserre dagoen bezero baten kexuen aurrean langileek jasaten duten estresa murriztera, eta erreklamazio soilek bezeroen galera ez eragitera zuzenduta dagoen kexuen arreta sistema bat diseinatu eta martxan jartzeko gakoak komentatuko dira.

Gako-ideiak

- Kexuak ez dira negatiboak
- Ohizko kexuen arrazoiak
- Kexu bati arreta emateko zure langileek jakin behar dutena
- Kexu baten aurrean jarraitu beharreko arauak definitu eta komunikatzeko era

Iraupena 4 ordu

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

2. MODULUA

HASIERATIK HASTEAK: LANGILEEN HAUTAKETA

8 ORDU

Profil eta jarrera egokia duten langileak lortzeko zerbitzuaren kalitatea hobetzeaz gainera, langileen errotazioa murriz dezake. Hala ere, enpresa txikiek ez dituzte beti langileen hautaketarako beharrezkoak diren abileziak, eta ezta espezialisten laguntzaz jarduteko ahalmena ere. Modulu hau, giza baliabideen hautaketa hobetzeko norbere edo barne ahalmena garatzera zuzenduta dago.

2.1 ZERBITZU BOKAZIOA DUTEN LANGILEAK HAUTATZEKO TEKNIKAK

Publikoarekin lan egiteko beharrezkoa da nortasun irekia eta kanporakoa edukitzea eta baita giza harremanetarako interesa izatea ere. Hala ere, egunean eguneko presioak eta lanpostuak betetzeko presak, langileak arin kontratatuzera bultzatzen gaituzte, beharrezko profila betetzen duten edo ez kontutan hartu barik. Publikoaren arretan lan egingo duten langileen hautaketa (barne zein kanpoko) hobetzen lagunduko duten kontzeptu eta teknikak komentatuko dira saio honetan.

Gako-ideiak

- Bezeroen arretarako postuetarako profil profesionalak eta lanpostuak definitzeko era
- Barne eta kanpo aukeraketa teknikak
- Hautaketa elkarrizketan zehar egin beharreko gako galderak

Iraupena 4 ordu

2.2 LANPOSTURA EGOKITUTAKO HASIERAKO PRESTAKUNTZA DISEINATZEA ETA MARTXAN JARTZEA

Bere lana nola egin behar duen edo galderen erantzunak ziur ez dakizkien langile bat ez da oso hitzun azaltzen bezeroen aurrean eta zerbitzu "eskasa" eman ohi du. Egoera hauek estresa eragiten dute langile, nagusi eta lankideengan. Dinamika negatibo hau eten eta bezeroei zerbitzu on bat eskaini ahal izateko, langile berriek egituratutako indukzio prozesu baten beharra dute, beraiengandik espero dena zer den jakin dezaten, enpresa eta bere zerbitzuei, eta erabiltzen diren prozedura eta teknologiar buruzko informazioa barneratuz.

Langile berri edo lanpostuz aldatzen dituzten langileei zuzendutako eta motibazio eta bezeroari arreta ona ematen lagunduko duten lanposturako indukzioarekin zerikusia duten prozesu simple eta eraginkorrak sortzen eta martxan jartzen lagunduko dizu saio honek.

Gako-ideiak

- Indukzioarekin erlazioatutako gako-alderdiak
- Teknika errazak

Iraupena 4 ordu

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

3. MODULUA

HOBETZEKO HELBURUAREKIN MOTIBATZEA

8 ORDU

Enpresa modernoaren erronkarik handienetakoa langileek beren onena ematea posible egitea eta langileok motibatuta sentitzea da, beren lana desatsegina den betebeharraren moduan ikustea saihestuz. Modulu honek zure langileak motibatzeko trebetasunak garatzen lagunduko dizu.

3.1 LANGILEAK MOTIBATZEKO OINARRIAK

Bezeroekin harremanetan dauden langileen kasuan motibazioa are garrantzitsuagoa da, batez ere elkarreragitea errazten duen jarrera positiboa transmititzen dutelako. Ordain-saria motibazioaren alderdietako bat da, baina ez bakarria eta ezta garrantzitsuena ere. Saio honek gizakiaren jarreraren oinarriak irakatsiko dizkizu eta baita zure langileek bezeroi zerbitzu hobea ematen lagunduko duten motibazio teknika ezberdinak ere.

Gako-ideiak

- Zer da motibazioa
- Motibazio teknikak
- Desmotibatuak motibatzeko era
- Onarpena eta aintzatespena adierazteko formulak

Iraupena 4 ordu

3.2 ETENGABEKO PRESTAKUNTZARAKO FORMULA ERRAZAK

Gaur egungo negozio esparruak etengabeko hobekuntza eta berrikuntza eskatzen du. Horregatik, lan taldeek erregulariki freskatu eta eguneratu behar dituzte kontzeptu eta teknikak. Prestakuntzak ez du soilik konpetentzia teknikoak garatzeko balio, langileak motibatzen ere laguntzen du, honela, bezeroari zerbitzu hobea eskaintzeko prest egongo direlarik. Saio honek enpresa txikiek etengabeko prestakuntza sistemak ezarri ahal izateko teknika erraz eta kostu baxukoak eskainiko ditu.

Gako-ideiak

- Prestakuntza beharrak identifikatzea
- Plan bat diseinatzea
- Jarraipen adierazleak

Iraupena 4 ordu

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

4. MODULUA

TALDE LANA SUSTATZEA

8 ORDU

Bezeroekin harremanetan dauden zerbitzuko langileek ez dute isolatuta lan egiten; lan talde baten barne daude, eta lan talde horretan pertsona bakoitzak funtzio garrantzitsu bat betetzen du. Honen arabera, beste langileek beren lana egin ahal izango dute eta enpresak zerbitzu on bat eskaini ahal izango du. Talde lana sustatzea zuzendaritzaren funtzioetako bat da. Modulu honek ekipo eraginkor eta motibatuak lortzen lagunduko dizu.

4.1 ENPRESAKO LANGILEEN ARTEKO KOMUNIKAZIO ETA ZERBITZUA HOBETZEA

Talde lan on batek partaide ezberdinek elkar ezagutzea eta elkarren ekarpenak baloratu eta errespetatzea eskatzen du. Egia esan, bezeroen arretako gakoak lankideei aplikatzean datza prozesu honek; hau da, lankideak barne bezero gisa kontsideratuz. Saio honek barne zerbitzu kultura bat sortzen lagunduko dizu.

Gako-ideiak

- Norbere burua hobeto ezagutzea hobeto komunikatu ahal izateko
- Teknikak
- Jarraipena egiteko era

Iraupena 4 ordu

4.2 BILERAK ZUZENDU ETA ANIMATZEA

Bilerak, langileekin komunikazioa ezartzeko eta barne koordinazioa antolatzeko gako erremintak dira. Prestakuntza eta moderazio egokia eduki ezean, bilera beldurgarriak izateko edo aspergarri edo alferrikako gisa kontsideratzeko arriskua dago. Langileen motibazioan lagunduko duten bilera bizkor eta eraginkorrak antolatzen eta zuzentzen lagunduko dizu saio honek.

Gako-ideiak

- Bilera guztiak ez dira berdinak eta ez dute denek gauza bererako balio
- Bileren sintomatologia
- Bilera baten prestaketa
- Bilera baten gidaritza
- Bilera batetako ezohizko elementuen berbideraketa

Iraupena 4 ordu

JABEAK ETA ERDI MAILAKO ARDURADUNAK

5. MODULUA

AKORDIOAK SUSTATZEA

8 ORDU

5.1 ADIMEN EMOZIONALAZ BALIATUZ ZUZENTZEKO OINARRIZKO NOZIOAK

Norberaren eta besteen egoera emozionala sentitu, kontrolatu eta eraldatzeko giza-ahalmena da adimen emozionala. Emozioak era positiboan bideratzeko gaitasuna oso garrantzitsua da pertsonen arteko harreman eta harreman hierarkikoetan. Saio honek langileekin dituzun harremanetan adimen emozionala aplikatzen lagunduko dizu, pertsona bakoitzarengandik onena lortu ahal izateko. Lan giro positiboa dagoenean, bezeroekin mantentzen diren harremanetan transmititzen da.

Gako-ideiak

- Zer dira emozioak
- Nola eragiten dute lan giroan eta bezeroekiko harremanetan
- Norbere emozioak identifikatu eta adierazteko era
- Besteen tokian jartzeko eta enpatia adierazteko teknikak

Iraupena 4 ordu

5.2 GATAZKAK MODU POSITIBOAN ANTZEMAN, NEGOZIATU ETA EBAZTEA

Irabazle bakarra izan dezakeen kontrako bi indarren arteko pultsu gisa ulertu izan da tradizionalki negoziaketa: indartsu eta erasokorra alegia. Hala ere, emaitzarik onenak negoziaketa jarrera positiboarekin hasten denean, eta akordioetan bi alderdientzat onuragarriak diren irtenbideak bilatzen direnean lortzen direla frogatuta dago. Saio honek langileekin mantentzen dituzun negoziaketei positiboki aurre egiten irakatsiko dizu, bezeroei eskaintzen zaien zerbitzuan islatzen den motibazio maila egoki mantentzeko.

Gako-ideiak

- Positiboki negoziatzeko oinarriak
- Langile "zailekin" negoziatzea
- Nagusia langileen artean sortzen diren arazoek bitartekari gisa

Iraupena 4 ordu

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEEI ZUZENDUTAKO KURTSOAK

PRESTAKUNTZA PLANA 2010-2011

	OSTATUA	OSTALARITZA	INFORMAZIO ZERBITZUAK	ERLAZIONATUTAKO ZERBITZUAK	2010	2011
1. MODULUA						
Bezeroak ezagutzea (8 ordu)						
Turistak nortzuk diren eta zer bilatzen duten	•	•	•	•	•	
Bezero motak eta hauen jokabidea	•	•	•	•		•
2. MODULUA						
Bezeroen arretarako gakoak (8 ordu)						
Harrera adeitsua egiteko formulak	•	•	•	•	•	
Kexuak aukeretan bilakatzeko modua	•	•	•	•		•
3. MODULUA						
Komunikazio eraginkorra (8 ordu)						
Komunikazio eraginkorraren ABDA: Hitzezkoa eta ez hitzezkoa	•	•	•	•		•
Telefonoz eta posta elektronikoko bidez irribarre egiteko modua	•	•	•	•	•	
4. MODULUA						
Talde Lana (8 ordu)						
Talde lanak duen garrantzia	•	•	•	•	•	
Jarrera positiboa eta etengabeko hobekuntza	•	•	•	•		•
5. MODULUA						
Zer gomendatzen didazu? (8 ordu)						
Zure enpresak eskaintzen dituen zerbitzu eta promozioak gomenda itzazu	•	•	•	•		•
Zure jomugako toki eta zerbitzuak gomenda itzazu	•	•	•	•	•	

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

1. MODULUA

ZURE BEZEROA EZAGUT EZAZU

8 ORDU

1.1 TURISTAK NORTZUK DIREN ETA ZER BILATZEN DUTEN

Denok izan gaitezke turistak momenturen batean, baina sektoreko profesional gisa garrantzitsua da gure bezeroak ze motatako turistak diren jakitea eta oportetean zer bilatzen duten ulertzea. Saio honek lan egiten duzun jomugako turistak hobeto ezagutzen lagunduko dizu, hauekin komunikatzea eta beraien beharrianak ulertzea errazagoa suerta dakizun.

Gako-ideiak

- Turista eta bere motibazioak
- Jomugako eskariari buruzko gako-datuak:
- Bolumena
- Jatorria
- Segmentu eta motibazioak
- Gehien baloratzen dutena eta zeren kexu diren

Iraupena 4 ordu

1.2 BEZERO MOTAK ETA HAUEN JOKABIDEA

Pertsona guztiak ez dira berdinak eta beraz ez dute jarrera berdina agertzen zerbitzu bat eskatu edo kontsumitzean. Ikerketa espezializatuek zenbait ezaugarri partekatzen dituzten eta modu ezberdinean tratatuak izatea eskatzen duten bezero mota ohikoenak identifikatu dituzte. Saio honek hauek desberdintzen eta kasuaren arabera hauek egoki tratatzen lagunduko dizu.

Gako-ideiak

- Itxaropenen handitzea
- Bezeroen jarrera aldaketak
- Asetako itxaropenak

Iraupena 4 ordu

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

2. MODULUA

BEZEROAREN ARRETARAKO GAKOAK

8 ORDU

Bezereen asetasuna jasotako zerbitzuaren balorazio globalean eragina duten faktore batzuen menpe dago. Modulu honek bezereen gogobetetzean eragina duten gako-elementuak zeintzuk diren antzematen, eta hauek bultzatzen lagunduko dizu.

2.1 HARRERA ADEITSUA EGITEKO FORMULAK

Eguneroko presa, estutasun eta presioek jarrera erasokorrakoak mantentzera bultzatzen gaituzten arren, adetasunak elkarreragite atseginago bat mantentzeko ateak zabaltzen dizkizu eta zure buruari buruzko irudi hobea eskaintzen laguntzen dizu. Bezere eta zure lankideekin dituzun harremanetan lagunduko dizuten agur eta adetasun formulak eguneroko lanetan barneratzen irakatsiko dizu saio honek.

Gako-ideiak

- Zergatik merezi duen atsegin eta adeitsu izateak
- Aurreneko iritzia
- Aurreneko agurra
- Adeitasuna zerbitzuan zehar
- Itxiera eta agurra

Iraupena 4 ordu

2.2 KEXUAK AUKERETAN BILAKATZEKO MODUA

Baliteke zuk zeuk pertsonalki bezere baten kexua espermentatu eta zugarako eraso pertsonal gisa antzeman izana, edo agian, bezere gisa, zenbait profesionalek kexuen aurrean negatiboki erreakzionatzen ikusi izatea. Hala ere, pertzepzio hori aldatu beharra dago. Saio honek kexuak aukera gisa ulertzen lagunduko dizu; zure onena bezere zein nagusien aurrean erakusteko aukera gisa alegia.

Gako-ideiak

- Zergatik kexatzen dira bezereak
- Kexu baten aurrean erreakzionatzeko modua
- Kexua etengabeko hobekuntza iturri gisa

Iraupena 4 ordu

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

3. MODULUA

KOMUNIKAZIO ERAGINKORRA

8 ORDU

Langile eta bezeroaren arteko komunikazioaren kalitateak berebiziko eragina du zerbitzuaren kalitatean. Enpresari kostu handia eragin diezaioketen akats asko, eta bezeroen asetasun ezaren arrazoi izan daitezkeen akats asko ere, komunikazioan zehar sortutako akats eta oztopoen ondoriozkoak izan ohi dira. Modulu honek eraginkortasunez komunikatzeko oinarriak irakatsiko dizkizu eta bezeroen aurrean seguruago sentitzen lagunduko dizu.

3.1 KOMUNIKAZIO ERAGINKORRAREN ABDA: HITZEZKOA ETA EZ HITZEZKOA

Argi eta eraginkortasunez komunikatu ahal izateko komunikazioaren oinarriak ezagutzea beharrezkoa da. Bezeroen arretarako profesional gisa, zerbait ulertu ez duzunean edo zerbitzua bezeroen lehentasunetara egokitzea ezinezkoa denean galderak egiten jakitea beharrezkoa da. Saio honek galdera eta erantzunek duten garrantzia ulertzen, eta hauek bezeroei ematen zaien arreta hobetzeko erabiltzen irakatsiko dizu. Gainera, komunikazio pertsonalean, "esaten ez denak" berebiziko garrantzia du, izan ere keinu eta gorputz-jarrerak pertsonen sentimendu eta jarrerari buruzko informazio ugari ematen baitute. Era berean, saio honek zure bezero eta lankideen ez-hitzezko keinuak antzematen eta profesionaltasun eta jarrera positiboa islatzen duten keinu eta jarrerak erabiltzen lagunduko dizu.

Gako-ideiak

- Komunikazioa eragozten duten oztopoak
- Elkarrizketa bat mantentzen jakitea
- Keinuek esaten dutena
- Komunikazio positiboa indartzeko era

Iraupena 4 ordu

3.2 TELEFONUZ ETA POSTA ELEKTRONIKOZ IRRIBARRE EGITEKO MODUA

Gaur egun, telefonoa komunikazio kanal garrantzitsua da. Honen bitartez ezar dezake lehen kontaktua bezeroak enpresarekin edo arazo bat konpontzen saia daiteke. Saio honek telefono bidezko arreta egokia emateko eta profesional gisa zure buruari buruzko eta enpresari buruzko irudi ona transmititzeko teknikak eskainiko dizkizu. Era berean, posta elektronikoa komunikabide informal gisa kontsideratzeko joera dago, baina bide hau erabiliz bezeroari zerbitzu on bat eskaintzeko zenbait arau errespetatzea beharrezkoa da. Saio honek arauok zeintzuk diren eta horren garrantzitsuak izatearen arrazoiak azalduko dizkizu.

Gako-ideiak

- Ahots tonua
- Elkarrizketa hastea
- Entzute aktiboa
- Ulertaraztea
- Dei zailen maneia
- Amaitzen jakitea

Iraupena 4 ordu

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

4. MODULUA

TALDE LANA

8 ORDU

4.1 TALDE LANAK DUEN GARRANTZIA

Joko gisa egituratuta egongo den saio honek, zure lankideak hobeto ezagutzen eta talde lanaren oinarriak ulertzen lagunduko dizu. Talde lan on batek zure lankideen lana ezagutzea, errespetatzea eta baloratzea eskatzen du. Honela, lankideek ere zure lana baloratuko dute eta beraien sostengua sentituko duzu. Saio honek, bezeroaren arretarako gakoak zure lankideekiko harremanetan aplikatzen lagunduko dizu, izan ere, barne "bezero" gisa tratatu behar baitituzu.

Gako-ideiak

- Talde lanak duen garrantzia
- Norberaren eraginkortasunaren hobekuntza talde lanari esker

Iraupena 4 ordu

4.2 JARRERA POSITIBOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Profesional eta pertsona gisa hobetzeko, beharrezko da jarrera positiboa, gure inguruetik ikasten lagunduko digun alerta jarrera edukitzea, eta aukerei adi egotea. Saio honek jarrera zer den eta etengabe hobetzeko prest egoteak duen garrantzia ulertzen lagunduko dizu.

Gako-ideiak

- Zer da jarrera
- Jarrera positiboak dituen abantailak
- Ekimena garatzeko era

Iraupena 4 ordu

BEZEROEKIN HARREMANETAN DAUDEN LANGILEAK

5. MODULUA

ZER GOMENDATZEN DIDAZU?

8 ORDU

5.1 ZURE ENPRESAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZU ETA PROMOZIOAK GOMENDA ITZAZU

Bezeroarekin harremanetan dagoen profesional gisa, zure enpresako instalazioak eta zerbitzu eskaintza sakon ezagutu behar dituzu, galdera bat egiten dizutenean ezbairik gabe erantzun ahal izateko.

Saio honek zure lanpostuan jakitea garrantzitsua dena, eta ezagutza horiek egunean jartzea errazteko modua zein den identifikatzen lagunduko dizu.

Gako-ideiak

- Enpresak eskaintzen duenari buruz jakin behar duzuna
- Bezeroek egin ohi dituzten galderak eta hauek modu eraginkorrean erantzuteko era
- Salmenta sustatzeko helburuarekin aurre hartzeko era

Iraupena 4 ordu

5.2 ZURE JOMUGAKO TOKI ETA ZERBITZUAK GOMENDA ITZAZU

Bezeroarekin harremanetan dagoen profesional gisa, ez duzu soilik zure enpresa ezagutu behar baizik eta lan egiten duzun jomuga turistikoko bisitariari interesgarriak suerta dakizkiokeen toki eta zerbitzuak ere (natur guneak, museoak, antolatutako txangoak, itsasontzi txangoak, hotelak, etab). Saio honek zure jomugan dagoen eskaintzari buruzko arlorik garrantzitsuenak ezagutaraziko dizkizu eta bisitekin osatuko da toki eta erakargarri turistikoa zuzenean ezagutzeko.

Gako-ideiak

- Jomugako eskaintzari buruz jakin behar duzuna
- Turismo informazio bulegoaren funtzio eta zerbitzuak

Iraupena 4 ordu



Alameda Urquijo, 36 -5ª planta
48011 Bilbao
T: +34 94 607 75 98
info@basquetour.net
www.euskaditurismo.net

BASQUE
TOUR  *turismoaren
euskal agentzia
agencia vasca
de turismo*



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, BERRIKUNTZA,
MERKATARITZA ETA
TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE
INDUSTRIA, INNOVACION,
COMERCIO Y TURISMO