

بهار ارتباطات ایرانیان



بیاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

اداره کل استان البرز

تاریخ: ۳۰ مرداد ۱۳۹۱

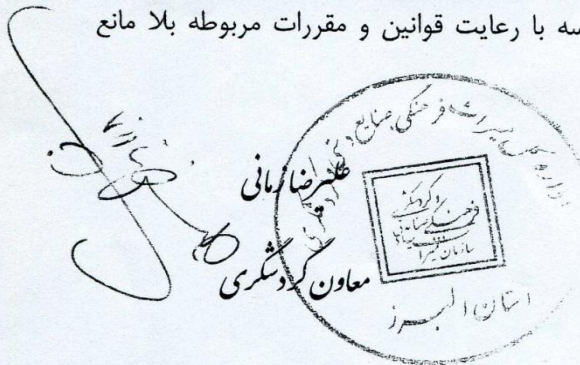
شماره: ۵۹۵۳ - ۹۱۲/۱۵

پست:

مدیر محترم موسسه آموزشی گردشگری بهار ارتباطات ایرانیان

با سلام و احترام

بدینوسیله به آگاهی می رساند برگزاری دوره های پیشنهادی کوتاه مدت زیر ۳۰ ساعت، مدیریت بازاریابی و فروش (ویژه مدیران، مراکز رفاهی، پذیرایی و آژانسهای خدمات مسافرتی - مبانی تکریم ارباب رجوع ویژه کارکنان مراکز رفاهی، پذیرایی و فرهنگی - میزبانی و فنون پذیرایی ویژه کارکنان مراکز رفاهی، پذیرایی و فرهنگی) از سوی آن موسسه با رعایت قوانین و مقررات مربوطه بلا مانع می باشد.



بهار ارتباطات ایرانیان

آموزش کارکنان خدماتی شاغل در مراکز اداری ، موسسات ، سازمانها ، ...

(آبدارچی ، نظافتچی ، کارکنان مراکز اقامتی ، پذیرایی ، باشگاهها ، کلوب ها و مراکز ورزشی ، گردشگری ، آموزشی و ...)

● دوره ی میزبانی و فنونی پذیرایی

- ۱- بهداشت ایمنی کار و بهداشت فردی و محیطی
- ۲- شیوه های مناسب میزبانی و پذیرایی
- ۳- نحوه ی سرو و سرویس دهی
- ۴- آماده سازی غذا و نوشیدنی برای مجالس
- ۵- شیوه های مناسب میزبانی و پذیرایی
- ۶- آرایش میز و صندلی برای مجالس
- ۷- الگوهای رفتاری و فن بیان
- ۸- روش های برقراری ارتباطی مناسب با میهمانان

● دوره ی مبانی تکریم ارباب رجوع

- ۱- ضرورت جلب رضایت مشتریان
- ۲- نقش مشتریان در توسعه سازمان
- ۳- نقش مشتری در مدیریت کیفیت
- ۴- ملزومات مدیریتی جهت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع
- ۵- نقش کارکنان در طرح تکریم ارباب رجوع
- ۶- شاخص های ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع
- ۷- آموزش های ضمن خدمت مورد نیاز جهت تسهیل فرآیند اجرای طرح

● دوره ی مدیریت و بازاریابی فروش

- ۱- آشنایی با اصول بازاریابی و فروش
- ۲- احترام به هنجارها و فرهنگ مشتری (مشتری مداری)
- ۳- بهره گیری از منابع و تکنیک های فرصت یابی
- ۴- ایجاد انگیزش در نیروهای فروش
- ۵- نظارت بر عملکرد نیروهای فروش
- ۶- یادگیری فناوری های جدید
- ۷- مدیریت اعتراض مشتریان

● دوره ی روابط انسانی در سازمان

- ۱- آشنایی مدیران سطوح مختلف با اصول و مفاهیم روابط انسانی
 - ۲- ایجاد مهارت در روابط بین فردی ، بین گروهی و بین سازمانی
- تشریح روابط بین فردی ، بین گروهی و بین سازمانی
 - چگونگی استفاده از نظریه های نوین روابط انسانی در سازمان
 - چگونگی تنظیم روابط انسانی مبتنی بر احترام متقابل
 - درک خصوصیات انسانهای موثر در ایجاد روابط انسانی در سازمان