

**OFERTA SZKOLEŃ
DLA PRZEDSTAWICIELI BRANŻY
TURYSTYCZNEJ
NA OBSZARZE DZIAŁANIA
LOKALNEJ GRUPY RYBACKIEJ „MÒRÉNKA”**

Chojnice, marzec 2013r.



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



Stowarzyszenie Wdzydzko-Charzykowska Lokalna Grupa Rybacka „Mòrénka” serdecznie zaprasza na serię szkoleń dla przedstawicieli branży turystycznej. Grupą, do której szkolenia te będą skierowane są właściciele i pracownicy przedsiębiorstw i instytucji prowadzący działalność w branży turystycznej na terenach objętych działalnością LGR „Mòrénka”.

Szkolenia te będą szansą na zdobycie wiedzy i dodatkowych umiejętności z zakresu trzech tematów:

- KONTAKT Z KLIENTEM W TURYSTYCE
- TURYSTA AKTYWNY, TURYSTA POINFORMOWANY, TURYSTA ZADOWOLONY
- NOWOCZESNY MARKETING ELEKTRONICZNY

Szkolenia prowadzone będą przez specjalistów, doświadczonych trenerów z branży turystycznej. Udział w szkoleniach jest bezpłatny. Dla wszystkich uczestników zapewniony zostanie catering i materiały szkoleniowe. Każdy z uczestników otrzyma certyfikaty ukończenia szkoleń. Każdy z tematów szkoleniowych przeprowadzony będzie w ramach dwóch edycji: w Chojnicach i Kościerzynie. Szczegółowe programy i terminy szkoleń znajdują się poniżej.

Celem zgłoszenia swojego udziału prosimy o przesłanie formularza zgłoszeniowego na adres e-mail: biuro@lgrmorenka.pl lub faksem na numer 52-334-33-07.

SERDECZNIE ZAPRASZAMY!!!



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



SZKOLENIA

KONTAKT Z KLIENTEM W TURYSTYCE

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

W sektorze usług, do których zalicza się turystyka, jednym z najważniejszych czynników wpływających na zadowolenie klienta jest poziom obsługi. Do tego celu niezbędny jest zarówno odpowiedni standard infrastruktury (mierzony np. gwiazdkami w hotelu), ale też odpowiednio przeszkolony i zmotywowany personel.

Odbiorcy

Pracownicy instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia

- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez obsługę klienta. Podstawowe zasady obsługi klienta. Wizerunek profesjonalnego pracownika obsługi klienta. Rola pozytywnych relacji w kontakcie z klientem. Warsztaty - znaczenie pierwszego kontaktu z klientem.
- Typy osobowości klientów. Zasady postępowania, komunikowania się i oddziaływania w zależności od osobowości klienta
- Prawidłowa prezentacja oferty. Technik utrzymania stałego kontaktu z klientem. Rozwój własny, zarządzanie czasem odporność na stres
- Asertywność i empatia w obsłudze klienta. Savoir-vivre i etyka pracy. Trudny klient, trudne sytuacje. Zasady przyjmowania i załatwiania reklamacji. Warsztaty technik asertywnych w kontakcie z klientem
- Prawna obsługa klienta (prawa konsumenta w branży turystycznej)
- Profesjonalna obsługa klienta przez telefon, uwzględnienie treści wypowiedzi, zarządzanie głosem i zadawanie pytań, zamykanie rozmów –ćwiczenia

Prowadzący

dr Katarzyna Mysiak

Adiunkt w Katedrze Organizacji Usług Turystyczno-Hotelarskich na Akademii Morskiej w Gdyni

Terminy szkoleń

- 16 kwietnia 2013r. - 9:00 – 16:00 – Kościerzyna
– Urząd Gminy Kościerzyna, ul Strzelecka 9, Sala Narad
- 23 kwietnia 2013r. - 9:00 – 16:00 – Chojnice
– Urząd Gminy w Chojnicach, ul. 31 Stycznia 56a, Sala Konferencyjna, III p.



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



TURYSTA AKTYWNY, TURYSTA POINFORMOWANY, TURYSTA ZADOWOLONY

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

W epoce personalizacji oferty turystycznej niezbędne jest wycucie potrzeb i oczekiwań różnych grup turystów oraz ich wyprzedzenie poprzez stworzenie odpowiedniej oferty. Nie zawsze wymaga to dużych nakładów inwestycyjnych, zwykle jest to kwestia dobrego pomysłu, wiedzy i odrobiny kreatywności.

Szkolenie zostało przygotowane w celu zapoznania kwaterodawców z oczekiwaniami różnych grup turystów – rodzinnych, turystów aktywnych i innych. Pokazuje różne możliwości poszerzenia oferty turystycznej w oczekiwanych przez turystów kierunkach. Duża część szkolenia to warsztaty i wspólne ćwiczenia, realizowane przez uczestników pod nadzorem wykładowcy.

Odbiorcy

Pracownicy przedsiębiorstw turystycznych, właściele i pracownicy kwater agroturystycznych, pensjonatów itp. oraz innych podmiotów zaangażowanych w obsługę ruchu turystycznego

Program szkolenia

- **POTRZEBY I MOTYWACJE AKTYWNEGO TURYSTY**

Turystyka rowerowa: model wypoczynku (wyprawy rowerowe, turysta pobytowy, niedzielny rowerzysta), oczekiwania turysty rowerowego wobec kwater i usług – model kwatery „przyjaznej rowerzyście”. Europejskie i polskie standardy takich kwater, zakres niezbędnego wyposażenia i świadczeń. Specyfika różnych grup turystów rowerowych (krajowych i zagranicznych). Organizacja rynku turystyki rowerowej w Polsce i w Europie. Szlaki rowerowe, ich rozwój i utrzymanie. Oznakowanie szlaków i kwater – czyli jak mają do nas trafić rowerzyści. Promocja turystyki rowerowej – typowe kanały promocji i dystrybucji. Case study – turystyka rowerowa w Niemczech i w Polsce – porównanie.

Turystyka kajakowa: model wypoczynku (spływy jedno- i wielodniowe, stacjonarne i etapowe). Oczekiwania turysty kajakowego wobec kwater i usług – czy są to nasi klienci?. Specyfika rynku turystyki kajakowej, główni operatorzy i możliwości współpracy. Szlaki kajakowe Pomorza, ich zagospodarowanie i oznakowanie oraz perspektywy rozwoju.

Inne formy turystyki, nie tylko aktywnej: nordic walking, turystyka uczestnicząca, wellness, ekoturystyka, turystyka kulturowa, turystyka zimowa: specyfika poszczególnych produktów turystycznych, potrzeb i oczekiwań turysty.

- **INFORMACJA TURYSTYCZNA:** rola i znaczenie informacji turystycznej w procesie decyzji o kierunku wyjazdu. Informacja cyfrowa (nie tylko Internet!) i analogowa, tradycyjna. Publiczna informacja turystyczna – punkty informacji turystycznej. System dystrybucji informacji w ramach sieci współpracy – rola i zadania



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



OFERTA SZKOLEŃ DLA PRZEDSTAWICIELI BRANŻY
TURYSTYCZNEJ NA OBSZARZE DZIAŁANIA
LOKALNEJ GRUPY RYBACKIEJ „MÒRÉNKA”

samorządu, organizacji turystycznej, przedsiębiorcy. Warsztat i dyskusja: czy informacją turystyczną może być każda kwatery i miejsce odwiedzane przez turystów?

- **ANIMACJA CZASU WOLNEGO:** co turysta robi w czasie wolnym: dajmy mu możliwości. Ile kosztuje zagospodarowanie czasu na kwaterze i jak na tym zarobić. Warsztaty – urozmaicenie pobytu turysty. Dzieci i dorośli na kwaterze – gry i zabawy, niezbędne narzędzia i rekwizyty. Czy w naszym obiekcie turysta ma czas na nudę? Warsztaty kreatywne.

Prowadzący

Jacek Zdrojewski

Absolwent Akademii Morskiej w Gdyni, specjalista w zakresie turystyki i rozwoju regionalnego. Trener, konsultant, współautor planów i strategii rozwoju turystyki poziomu lokalnego, regionalnego i krajowego. Właściciel firmy Doradztwo i Szkolenia TREK. Specjalizuje się w tematach turystyki aktywnej, w szczególności rowerowej i kajakowej. Twórca koncepcji rozwoju wielu szlaków turystycznych, publikacji i folderów promujących atrakcje turystyczne i regiony. Pilot i przewodnik turystyczny, pasjonat aktywnej turystyki, członek komisji egzaminacyjnych dla przewodników turystycznych przy Marszałku Województwa Pomorskiego.

Terminy szkoleń

- 23 kwietnia 2013r. - 9:00 – 16:00
– Kościerzyna – Urząd Gminy Kościerzyna, ul Strzelecka 9, Sala Narad
- 8 maja 2013r. - 9:00 – 16:00 – Chojnice
– Urząd Gminy w Chojnicach, ul. 31 Stycznia 56a, Sala Konferencyjna, III p.



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



NOWOCZESNY MARKETING ELEKTRONICZNY

Uzasadnienie potrzeby udziału w szkoleniu

Internet to obecnie najpopularniejsze narzędzie służące zdobywaniu informacji o ofercie turystycznej. Obok aktualności zamieszczanych treści i ich atrakcyjnej szaty graficznej, ważne jest również właściwe pozycjonowanie swojej oferty oraz jej odpowiednie zaprezentowanie. Coraz popularniejsze stają się media społecznościowe, tzw. WEB 2.0., nietypowe formy promocji – różnego rodzaju działania marketingu wirusowego (virale) i nietypowe kampanie promocyjne realizowane konkurencyjnymi dla telewizji kanałami informacyjnymi, jak np. youtube. Naszymi opiniami sterują nie dziennikarze, a blogerzy i korespondenci społecznościowych serwisów podróźniczych. Nieodłącznym towarzyszem staje się smartfon, a różne aplikacje mobilne i produktu przez nie sprzedawane stają się częścią naszego codziennego życia.

Wychodząc naprzeciw tym potrzebom przygotowaliśmy z naszymi ekspertami szkolenie, prezentujące w pigułce nowe możliwości, jakie daje rozwój marketingu społecznościowego oraz różne nowe rozwiązania technologiczne w zakresie mobilnych aplikacji i urządzeń oraz tzw. geolokalizacji – czyli rozwoju technologii urządzeń opartych o GPS.

Odbiorcy

Animatory turystyki, pracownicy wydziałów promocji i organizacji turystycznych, instytucji uczestniczących w obsłudze ruchu turystycznego, informatorzy turystyczni, pracownicy przedsiębiorstw turystycznych.

Program szkolenia

- WPROWADZENIE: zmiany technologiczne i nowe podejście do Internetu – zjawisko mediów społecznościowych
- PRZEGLĄD NAJPOPULARNIEJSZYCH MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH: *Facebook*, w tym *Facebook Places*, *Twitter*, *Google+*, *YouTube*, *Foursquare*, *Pinterest*, *LinkedIn*, *Instagram*, *Flickr*, *Slideshare*...
- OBECNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE W SERWISACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH. Jak zarządzać swoim profilem, planowanie działań, określenie celów: czy to się opłaca, czy rzeczywiście nic nie kosztuje.
- TURYSTYKA A „NOWE MEDIA” - czyli o blogach, mikroblogach, foto i wideo kanałach.
- ZARZĄDZANIE SOCIAL MEDIA: tworzenie atrakcyjnej treści na naszym kanale społecznościowym, czy i jak reagować na negatywne wpisy i zachowania użytkowników.
- PRZYKŁADY DZIAŁAŃ w mediach społecznościowych w turystyce.
- MONITOROWANIE mediów społecznościowych
- „PIERWSZE KROKI” – czyli jak zacząć swoją przygodę z mediami społecznościowymi



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki



Prowadzący - Jarosław Marciuk

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, ekspert marketingu terytorialnego i turystyki biznesowej, pasjonat nowych mediów (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Foursquare, blogi), trener, współwłaściciel firmy Inspiros Consulting Group. Poprzednio Key Account Manager w ogólnokrajowym dziale sprzedaży corporate and MICE sieci hotelowej Orbis/Accor. Prowadzi doradztwo i szkolenia głównie w branży turystycznej. Ekspert "e-travel Forum 2010" oraz konferencji "Nowe Trendy w Turystyce 2012" w Gdańsku. Wyróżniony tytułem "Social Media Superstar" na Case Study Festival podczas Social Media Convent 2013.

Terminy szkoleń

- 8 maja 2013r. - 9:00 - 16:00 - Kościerzyna
- Urząd Gminy Kościerzyna, ul Strzelecka 9, Sala Narad
- 15 maja 2013r. - 9:00 - 16:00 - Chojnice
- Urząd Gminy w Chojnicach, ul. 31 Stycznia 56a, Sala Konferencyjna, III p.



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rybacki

