

HOSPITALITY · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ

DEVELOPMENT

Ολοκληρωμένη ανάπτυξη

10 συναντήσεις · Προτεινόμενο

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Όταν η εμπειρία του επισκέπτη δεν υποστηρίζει σταθερά το επίπεδο, τη φήμη και τους εμπορικούς στόχους της επιχείρησής σας, η βελτίωση ενός μόνο σημείου δεν αρκεί.

Το Development αναβαθμίζει συνολικά τον τρόπο με τον οποίο η ομάδα πρώτης γραμμής επικοινωνεί, εξυπηρετεί και διαχειρίζεται τις κρίσιμες στιγμές, ώστε να μειώνονται τα παράπονα και οι χαμένες ευκαιρίες επιστροφής και να ενισχύονται οι αξιολογήσεις, η πιστότητα και η εμπορική αξία του brand.



Η ΕΣΤΙΑΣΗ ΤΟΥ DEVELOPMENT

ΣΥΝΕΠΗΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ

Κοινή ποιότητα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης στα κρίσιμα σημεία επαφής.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΕΝΗ FRONTLINE ΟΜΑΔΑ

Εργαζόμενοι, τμήματα και βάρδιες που λειτουργούν με κοινές πρακτικές.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΟΥ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟ BRAND

Λιγότερες χαμένες ευκαιρίες επιστροφής και ισχυρότερη εμπορική εικόνα.

ΑΠΟ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΣΥΝΕΠΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Το Development δημιουργεί κοινό τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη, ώστε η ποιότητα να γίνεται επαναλήψιμη.

02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

- Οι εργαζόμενοι εφαρμόζουν συντονισμένες και αποτελεσματικές πρακτικές εξυπηρέτησης.
- Τα τμήματα και οι βάρδιες συντονίζονται καλύτερα στα σημεία όπου η εμπειρία του επισκέπτη περνά από τη μία ομάδα στην άλλη.
- Οι ανάγκες και τα παράπονα αντιμετωπίζονται ταχύτερα, πριν εξελιχθούν σε μεγαλύτερη δυσαρέσκεια.
- Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται περισσότερα περιστατικά με ευελιξία και μικρότερη εξάρτηση από τους managers.
- Τα standards εφαρμόζονται με μεγαλύτερη συνέπεια σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη.
- Περιορίζονται οι επαναλαμβανόμενες αστοχίες και οι κλιμακώσεις προς τη διοίκηση.



ΤΙ ΚΕΡΔΙΖΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Κάθε αστοχία που προλαμβάνεται μειώνει τον χρόνο των managers, το κόστος service recovery και τον κίνδυνο αρνητικής αξιολόγησης. Η πιο αυτόνομη frontline ομάδα διατηρεί σταθερότερη ποιότητα ακόμη και στις περιόδους πίεσης, προστατεύοντας τη φήμη και τις ευκαιρίες επιστροφής.

03

Τι περιλαμβάνει

Μια ολοκληρωμένη διαδρομή ανάπτυξης που συνδέει κοινές αρχές εξυπηρέτησης, πραγματικά περιστατικά και εφαρμογή στην εργασία.

- 10 βιωματικές συναντήσεις.
- Ολοκληρωμένη ανάπτυξη των κρίσιμων διαστάσεων της επικοινωνίας και της εμπειρίας επισκέπτη.
- Προσομοίωση πραγματικών περιστατικών εξυπηρέτησης, παραπόνων και απαιτητικών στιγμών.
- Εύχρηστο εγχειρίδιο εφαρμογής με πρακτικές, τεχνικές και κοινές αρχές εξυπηρέτησης.
- Εφαρμογή νέων συμπεριφορών ανάμεσα στις συναντήσεις.
- Επεξεργασία των αποτελεσμάτων και των δυσκολιών που προκύπτουν στην πράξη.
- Κοινό πλαίσιο εξυπηρέτησης για τμήματα και βάρδιες.

10 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Η ομάδα εξασκείται, εφαρμόζει και επιστρέφει με πραγματικά περιστατικά. Κάθε κύκλος ενισχύει τις κοινές πρακτικές και συνδέει την εκπαίδευση με τη λειτουργία των τμημάτων και των βαρδιών.

04

Σε ποιες επιχειρηματικές προτεραιότητες εστιάζει

Το Development διαμορφώνεται γύρω από τα σημεία της εμπειρίας επισκέπτη που επηρεάζουν περισσότερο τη λειτουργία και την εμπορική εικόνα της επιχείρησής σας, με στόχο:

Πιο σταθερή ποιότητα εξυπηρέτησης μεταξύ εργαζομένων, τμημάτων και βαρδιών

Λιγότερες επαναλαμβανόμενες αστοχίες και παράπονα που επιβαρύνουν τη λειτουργία

Ταχύτερη διαχείριση δύσκολων περιστατικών πριν εξελιχθούν σε αρνητικές αξιολογήσεις

Μικρότερη εξάρτηση της frontline ομάδας από τους managers για καθημερινές αποφάσεις

Πιο συνεπής απόδοση της υπόσχεσης του brand σε κάθε κρίσιμο σημείο επαφής

Ισχυρότερη εμπειρία που υποστηρίζει τη φήμη, την επιστροφή και τη σύσταση του ξενοδοχείου

Η ακριβής κατεύθυνση καθορίζεται μετά την αρχική αξιολόγηση, με βάση τα σημεία στα οποία η επιχείρησή σας χάνει σήμερα τη μεγαλύτερη λειτουργική και εμπορική αξία.

05

Πώς υλοποιείται

ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

Οι συναντήσεις χτίζουν σταδιακά τις κρίσιμες δεξιότητες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ

Οι συμμετέχοντες δουλεύουν πάνω σε περιστατικά, παράπονα και απαιτητικές στιγμές.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι νέες πρακτικές εφαρμόζονται κατά τη διάρκεια της εργασίας και στις πραγματικές βάρδιες.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Συγκεκριμένα περιστατικά, αποτελέσματα και δυσκολίες αξιοποιούνται στην επόμενη συνάντηση.

ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η διαδικασία είναι δυναμική, πρακτική και έντονα συμμετοχική. Οι συμμετέχοντες δουλεύουν πάνω σε πραγματικές καταστάσεις εξυπηρέτησης, εξασκούν νέες συμπεριφορές και λαμβάνουν άμεσο feedback, ώστε να τις εφαρμόζουν με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην καθημερινή επαφή με τον επισκέπτη.

06

Είναι το κατάλληλο επίπεδο για εσάς;

Το Development σας ταιριάζει όταν:

- χρειάζεστε συνολική και όχι αποσπασματική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης,
- παρατηρούνται διαφορετικές πρακτικές μεταξύ εργαζομένων, τμημάτων ή βαρδιών,
- θέλετε πιο σταθερή εφαρμογή των standards σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη,
- επιδιώκετε λιγότερα παράπονα, αστοχίες και κλιμακώσεις προς τους managers,
- θέλετε μια ομάδα που διαχειρίζεται αποτελεσματικότερα τις κρίσιμες στιγμές και ενισχύει τη φήμη και την πρόθεση επιστροφής.

DEVELOPMENT · ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**10 συναντήσεις για κοινές πρακτικές εξυπηρέτησης,
καλύτερο συντονισμό και πιο σταθερή εμπειρία σε όλη
τη διαδρομή του επισκέπτη.**

07

Ποιο επίπεδο ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;

Τα τρία επίπεδα διαφοροποιούνται ως προς το εύρος της ανάγκης και το βάθος ανάπτυξης της εμπειρίας επισκέπτη.

	ESSENTIALS	DEVELOPMENT ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ	EXCELLENCE
Κύρια ανάγκη	Άμεση βελτίωση ενός κρίσιμου σημείου εξυπηρέτησης	Συνολική αναβάθμιση επικοινωνίας και εξυπηρέτησης σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη	Βαθύτερη ανάπτυξη κρίσης, αυτονομίας και κουλτούρας εξυπηρέτησης
Επιδιωκόμενη αλλαγή	Λιγότερες αστοχίες και σταθερότερη εφαρμογή standards	Πιο συνεπής εμπειρία, καλύτερο service recovery και λιγότερα παράπονα	Αυτονομία, υψηλή ποιότητα υπό πίεση και ισχυρότερη φήμη
Εύρος ανάπτυξης	Ένα πεδίο ή στενά συνδεδεμένος συνδυασμός	Τα κρίσιμα σημεία της συνολικής εμπειρίας επισκέπτη	Επικοινωνία, αντίληψη, κρίση και συνεργασία μεταξύ τμημάτων
Υποστήριξη	Προσομοίωση, εφαρμογή και feedback	Προοδευτική βιωματική ανάπτυξη και κοινές πρακτικές	Σύνθετες προσομοιώσεις, συστηματική εφαρμογή και ανατροφοδότηση
Διάρκεια	4 συναντήσεις	10 συναντήσεις	16 συναντήσεις
Κατάλληλο όταν	Ένα συγκεκριμένο σημείο χρειάζεται άμεση βελτίωση	Χρειάζεται συνολική αναβάθμιση μεταξύ τμημάτων και βαρδιών	Η επιχείρηση επιδιώκει σταθερή κουλτούρα εμπειρίας και μεγαλύτερη αυτονομία

Η αρχική αξιολόγηση αναγκών βοηθά στην επιλογή του κατάλληλου επιπέδου.



Εντοπίστε πού η εμπειρία επισκέπτη χάνει λειτουργική και εμπορική αξία

Σε μια δωρεάν αξιολόγηση, αποτυπώνουμε τα σημεία της διαδρομής του επισκέπτη όπου εμφανίζονται οι μεγαλύτερες αποκλίσεις και εντοπίζουμε ποιο επίπεδο ανάπτυξης μπορεί να ενισχύσει περισσότερο τη φήμη, την επιστροφή και τη συνέπεια της εμπειρίας.

Ζητήστε δωρεάν αξιολόγηση

Δωρεάν και χωρίς δέσμευση. Στόχος είναι να αποκτήσετε καθαρή εικόνα πριν αποφασίσετε.

Δωδεκανήσου 2, Θεσσαλονίκη

2310 550 005

info@collabia.gr

collabia.gr

 COLLABIA

Success is a COLLAB