

HOSPITALITY · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ

ESSENTIALS

Στοχευμένη ανάπτυξη

4 συναντήσεις

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Όταν ένα συγκεκριμένο σημείο της εξυπηρέτησης δημιουργεί επαναλαμβανόμενες αστοχίες, παράπονα ή διαφορές στην ποιότητα μεταξύ εργαζομένων και βαρδιών και θέλετε να το βελτιώσετε άμεσα, χωρίς να επεκταθείτε σε συνολική ανάπτυξη της εμπειρίας επισκέπτη.

Το Essentials εστιάζει σε ένα κρίσιμο πεδίο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης ή σε έναν στενά συνδεδεμένο συνδυασμό αναγκών.



ΠΟΥ ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΤΟ ESSENTIALS

ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΕΣ ΑΣΤΟΧΙΕΣ

Ένα συγκεκριμένο σημείο εξυπηρέτησης που δημιουργεί σταθερά προβλήματα.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΚΩΣΕΙΣ

Περιστατικά που επιβαρύνουν την εμπειρία του επισκέπτη και απαιτούν παρέμβαση manager.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Αποκλίσεις μεταξύ εργαζομένων, τμημάτων ή βαρδιών στο ίδιο σημείο επαφής.

ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΡΙΝ Η ΑΣΤΟΧΙΑ ΓΙΝΕΙ ΦΗΜΗ

Ένα κρίσιμο σημείο επαφής βελτιώνεται άμεσα, πριν συνεχίσει να επηρεάζει τα παράπονα, τις αξιολογήσεις και την πρόθεση επιστροφής.

02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

- Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται το συγκεκριμένο σημείο επαφής με μεγαλύτερη συνέπεια, αυτοπεποίθηση και επαγγελματισμό.
- Περιορίζονται οι επαναλαμβανόμενες αστοχίες και τα παράπονα που κλιμακώνονται στους managers.
- Οι ανάγκες του επισκέπτη αναγνωρίζονται και αντιμετωπίζονται νωρίτερα, πριν εξελιχθούν σε μεγαλύτερη δυσaréσκεια.
- Τα standards της επιχείρησης εφαρμόζονται πιο σταθερά, ανεξάρτητα από εργαζόμενο, τμήμα ή βάρδια.



ΤΙ ΚΕΡΔΙΖΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Λιγότερες αρνητικές εμπειρίες, μικρότερη πίεση στη διοίκηση και πιο συνεπής εικόνα του brand απέναντι στον επισκέπτη. Περιορίζεται ο χρόνος και το κόστος των διορθωτικών παρεμβάσεων, ενώ προστατεύονται οι αξιολογήσεις και η πρόθεση επιστροφής.

03

Τι περιλαμβάνει

Σύντομη δομή, προσομοίωση πραγματικών περιστατικών και άμεση εφαρμογή στο επιλεγμένο σημείο της εμπειρίας επισκέπτη.

- 4 βιωματικές συναντήσεις.
- Αρχική αποσαφήνιση του σημείου της εμπειρίας επισκέπτη στο οποίο θα εστιάσει το πρόγραμμα.
- Προσομοίωση πραγματικών περιστατικών εξυπηρέτησης και απαιτητικών στιγμών.
- Πρακτικά εργαλεία και συγκεκριμένες συμπεριφορές εφαρμογής μετά από κάθε συνάντηση.
- Ανατροφοδότηση πάνω στα αποτελέσματα και στις δυσκολίες εφαρμογής.

4 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Κάθε συνάντηση συνδέει την εξάσκηση με μία συγκεκριμένη συμπεριφορά εφαρμογής. Τα πραγματικά αποτελέσματα επιστρέφουν στην επόμενη συνάντηση για επεξεργασία και βελτίωση.

04

Ποια πεδία μπορεί να καλύψει

Επιλέγεται μία βασική περιοχή ή ένας στενά συνδεδεμένος συνδυασμός. Ενδεικτικά:

Πρώτη επαφή, υποδοχή και δημιουργία θετικής εντύπωσης

Ενεργητική ακρόαση και κατανόηση των αναγκών του επισκέπτη

Διαχείριση παραπόνων και service recovery

Επικοινωνία με απαιτητικούς ή δυσαρεστημένους επισκέπτες

Συντονισμός και σωστή μεταφορά πληροφορίας μεταξύ τμημάτων και βαρδιών

Διατήρηση επαγγελματικής επικοινωνίας υπό πίεση

Συνεπής εφαρμογή των standards και του ύφους του brand

05

Πώς υλοποιείται στην επιχείρησή σας

ΠΟΙΟΙ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ

Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής από Front Office, Guest Relations, F&B, Reservations, Housekeeping και Spa.

ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι συναντήσεις πραγματοποιούνται στον χώρο της COLLABIA ή στις εγκαταστάσεις της επιχείρησής σας.

ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Το περιεχόμενο προσαρμόζεται στα πραγματικά σημεία επαφής, στα standards και στα περιστατικά της ομάδας σας.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ

Οι συμμετέχοντες εφαρμόζουν συγκεκριμένες πρακτικές και επιστρέφουν με πραγματικές εμπειρίες προς επεξεργασία.

ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η διαδικασία είναι δυναμική, πρακτική και έντονα συμμετοχική. Οι εργαζόμενοι δουλεύουν πάνω σε πραγματικές αλληλεπιδράσεις με επισκέπτες, εξασκούν νέες συμπεριφορές και λαμβάνουν άμεσο feedback, ώστε να τις εφαρμόζουν αποτελεσματικά στις επόμενες βάρδιες.

06

Είναι το κατάλληλο επίπεδο για εσάς;

Το Essentials σας ταιριάζει όταν:

- θέλετε μια σύντομη και στοχευμένη παρέμβαση,
- έχετε εντοπίσει ένα συγκεκριμένο σημείο της εξυπηρέτησης που χρειάζεται βελτίωση,
- χρειάζεστε άμεση εφαρμογή στις επόμενες βάρδιες,
- θέλετε να περιορίσετε ένα επαναλαμβανόμενο πρόβλημα πριν επηρεάσει περισσότερο τα παράπονα, τις αξιολογήσεις ή τη φήμη σας,
- δεν απαιτείται συνολική αναβάθμιση όλων των πεδίων της εμπειρίας επισκέπτη.

ESSENTIALS · ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

4 συναντήσεις για το συγκεκριμένο σημείο της εξυπηρέτησης που δημιουργεί τις περισσότερες αστοχίες, με άμεση εφαρμογή στις πραγματικές βάρδιες.

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 χάνονται αξιολογήσεις, εμπιστοσύνη και πρόθεση επιστροφής

Σε μια δωρεάν αξιολόγηση, αποτυπώνουμε ποια σημεία της επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης δημιουργούν τις περισσότερες αστοχίες και ποιο επίπεδο ανάπτυξης μπορεί να προστατεύσει αποτελεσματικότερα την εμπειρία και τη φήμη σας.

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