



**Magiczny
Kraków**

NAJLEPSZE PRAKTYKI HOSPITALITY. AUTOPREZENTACJA, KOMUNIKACJA I OBSŁUGA GOŚCI BIZNESOWYCH - REJESTRACJA TRWA!

2016-08-16

Krakow Convention Bureau oraz MPI Poland Chapter zapraszają na spotkanie edukacyjne poświęcone najlepszym praktykom obsługi klienta w branży hospitality, które odbędzie się na początku września. Rejestracji uczestnictwa można dokonać poprzez [formularz rezerwacyjny](#). Ilość miejsc na szkolenie jest ograniczona, decyduje kolejność rejestracji. Po weryfikacji zgłoszenia dostaną Państwo maila z akceptacją uczestnictwa. Prosimy o zgłoszenia do poniedziałku, 29 sierpnia.

Do udziału w konferencji zaprosiliśmy doświadczonych prelegentów z branży spotkań oraz komunikacji - dr Małgorzatę Majewską, pracownika naukowego Instytutu Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej UJ, Filipa Skrzyszewskiego z firmy Z-Factor oraz Agnieszkę Faracik-Leśniak współzałożycielkę DMC Poland oraz prezes Meeting Professionals International (MPI) Poland Chapter.

Podczas sesji wykładowej Dr Małgorzata Majewska, która szkoliła już wcześniej członków MPI Poland z negocjacji handlowych, opowie o autoprezentacji oraz o zasadach, o których trzeba pamiętać podczas komunikowania się z klientem. Filip Skrzyszewski, ekspert z firmy Z-Factor zajmujący się badaniami poziomu obsługi klienta w obiektach hotelowych, przedstawi zasady kierujące sprzedażą przychodzącą, pokazując najlepsze praktyki i najczęściej popełniane błędy.

Po lunchu odbędą się trzy 40-minutowe sesje warsztatowe w formacie Campifre. Małgorzata Majewska będzie mówić o świadomości własnego ciała i o tym, że nie możemy się nie komunikować, pokazując to na przykładzie pracy z kamerą. Natomiast Filip Skrzyszewski i Agnieszka Faracik-Leśniak będą prezentować konkretne przykłady z życia zawodowego branży spotkań. Forma warsztatu pomoże zadać nurtujące pytania, przedyskutować ciekawe tematy i przyswoić jak najwięcej praktycznych informacji.

PROGRAM SPOTKANIA

10:00-10:30 rejestracja uczestników, powitalna kawa

10:30-13:00 SESJA WYKŁADOWA

10:30-10.40 powitanie uczestników

10:40-11.40 dr. Małgorzata Majewska,
Co? Jak? O czym? I do Kogo? mówić. Autoprezentacja i komunikowanie się z klientami.

Zagadnienia:

- Każda komunikacja to równocześnie autoprezentacja. Cztery aspekty komunikowania
- Gesty. Mimika. Słowa. Czym komunikujemy i dlaczego dopiero połączenie tych elementów w spójną całość na sens?
- Klient. Jak ważny jest odpowiedni poziom formalności języka i kiedy jego prostota sprzyja, a kiedy zniechęca klienta?



**Magiczny
Kraków**

11:40-11:50 Q&A

11:50-12:50 Filip Skrzyszewski

Najczęściej popełniane błędy w obsłudze gości biznesowych.

Zagadnienia:

- Rola sprzedaży przychodzącej
- Teoria vs. rzeczywistość
- Best practices

12:50-13:00 Q&A

13:00-14:00 LUNCH

14:30 – 16:00 MPI Campfire Sessions

Każda sesja będzie trwała ok. 30 minut. Uczestnicy konferencji będą mieli okazję uczestniczyć we wszystkich trzech:

Małgorzata Majewska

"Nie możemy nie komunikować". Świadomość własnego ciała. Praca z kamerą

Filip Skrzyszewski

Najciekawsze Case Studies w zakresie ewaluacji jakości obsługi sprzedażowej

Agnieszka Faracik Leśniak

Jak się przygotować na przyjęcie klienta biznesowego: MPI WEC Atlantic City Case Study

16:00 Zakończenie

ZASADY UCZESTNICTWA

- Uczestnictwo w szkoleniu jest bezpłatne dla wszystkich członków MPI Poland Chapter oraz przedstawicieli krakowskich firm związanych z przemysłem spotkań.
- Ilość miejsc na szkolenie jest ograniczona.
- Decyduje kolejność rejestracji.
- W szkoleniu może wziąć udział max. 2 przedstawicieli jednej firmy.
- Bezpłatna rejestracja dla przedstawicieli prasy branżowej po uprzednim kontakcie z organizatorami meeting@mpiweb.pl. Warunkiem spotkania jest zamieszczenie notki prasowej o długości minimum np. 1000 znaków oraz zdjęcia ze spotkania.

ADRES SPOTKANIA



**Magiczny
Kraków**

Muzeum Historyczne Miasta Krakowa,
Pałac Krzysztofory, Sala Miedziana,
Rynek Główny 35
KRAKOW
<https://goo.gl/maps/pRGf9NrPpGA2>