Magiczny Kraków

NAJLEPSZE PRAKTYKI HOSPITALITY. AUTOPREZENTACJA, KOMUNIKACJA I OBSŁUGA GOŚCI BIZNESOWYCH - podsumowanie

2016-11-14

W czwartek, 8 września w Sali Miedzianej Pałacu Krzysztofory odbyło się szkolenie dla przedstawicieli branży przemysłu spotkań zorganizowane przez Krakow Convention Bureau oraz MPI Poland Chapter.

Szkolenie skierowane było przede wszystkim do sprzedawców powierzchni konferencyjnych, menedżerów działu sprzedaży, przedstawicieli firm PCO oraz członków MPI. Warsztaty składały się z części merytorycznej oraz praktycznej.

Do udziału w konferencji zaprosiliśmy doświadczonych prelegentów z branży spotkań oraz komunikacji - dr Małgorzatę Majewską, pracownika naukowego Instytutu Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej UJ oraz Filipa Skrzeszewskiego z firmy Z-Factor

Dr Małgorzata Majewska skoncentrowała się na roli autoprezentacji oraz zasadach, o których trzeba pamiętać podczas komunikowania się z klientem. Mamy nadzieję, iż uczestnicy zapamiętają jak istotna jest spójność komunikacji na trzech poziomach: werbalnym, niewerbalnym i para werbalnym. Istotne jest nie tylko to, co mówimy, ale także nasze gesty, mimika, intonacja, których trzeba mieć świadomość.

Dr Majewska rozważała jak istotny jest dobry kontakt z klientem z kontekście nawiązywania relacji. Im mniejszy dystans tym lepszy kontakt, bowiem tworzenie wspólnej przestrzeni pomaga w nawiązaniu i podtrzymaniu relacji. Należy jednak pamiętać o wyznaczeniu granic, bowiem sami decydujemy jakie obszary tematyczne chcemy poruszyć. W relacji z klientem należy także pamiętać, żeby poczuł się on ważny, kompetentny, wysłuchany i zrozumiany.

Filip Skrzeszewski, ekspert z firmy Z-Factor zajmujący się badaniami poziomu obsługi klienta w obiektach hotelowych, przedstawił zasady kierujące sprzedażą przychodzącą, pokazując najlepsze praktyki i najczęściej popełniane błędy. Skrzeszewski przedstawił schemat cyklu zakupowego, podzielił sprzedaż na przychodzącą i wychodzącą. Nawiązując do zasady CARE przekonywał jak istotne jest zbudowanie relacji z klientem, od której mogą zależeć jego dalsze decyzje.

Po przerwie, w części warsztatowej uczestnicy mieli możliwość zgłębić zaprezentowane zagadnienia.

Liczymy, że szkolenie spełniło oczekiwania uczestników. Czekamy na sugestie odnośnie tematyki kolejnych szkoleń, które byłyby interesujące dla przedstawicieli krakowskiej branży przemysłu spotkań.