

02. Ποιοτική Εξυπηρέτηση τουριστών από τα ξενοδοχεία, τουριστικά και αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (air bnb)

Α/Α Ενότητας	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)
1	Εισαγωγή στην Ποιοτική Εξυπηρέτηση Τουριστών <ul style="list-style-type: none"> • Βασικές αρχές και έννοιες της φιλοξενίας • Σημασία της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών • Σύγχρονες τάσεις στον τουρισμό και τις προσδοκίες των πελατών 	0,5
2	Επικοινωνία με Πελάτες <ul style="list-style-type: none"> • Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης • Αποτελεσματική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία • Διαχείριση δύσκολων πελατών και καταστάσεων • Πολιτισμικές διαφορές και πώς επηρεάζουν την επικοινωνία 	1
3	Διαχείριση Παραπόνων και Ιδιαίτερων Αιτημάτων <ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικές διαχείρισης παραπόνων και αρνητικής ανατροφοδότησης • Προσέγγιση εξατομικευμένων αιτημάτων • Παραδείγματα επιτυχημένης διαχείρισης παραπόνων 	1
4	Ανάπτυξη Κουλτούρας Ποιότητας και Συνεχούς Βελτίωσης <ul style="list-style-type: none"> • Η σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης • Εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στην καθημερινή λειτουργία • Προώθηση της αριστείας και της καινοτομίας στην εξυπηρέτηση 	0,5
	ΣΥΝΟΛΟ	3