

03. Εκπαίδευση των τουριστικών υπαλλήλων REPS για παροχή ορθής πληροφόρησης προς τους επισκέπτες

Α/Α Ενότητας	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)
1	Πελατο-κεντρική προσέγγιση (Ανάγκη, Κατανόηση, Σχεδιασμός Εμπειρίας)	0.5
2	Αποτελεσματική κατανόηση επιθυμιών επισκέπτη <ul style="list-style-type: none"> • Αντίληψη αναγκών • Αποτελεσματική επικοινωνία • Προσπάθεια δημιουργίας ξεχωριστής εμπειρίας • Εξατομικευμένη προσέγγιση 	1
3	Ουσιαστική Επικοινωνία με τον επισκέπτη <ul style="list-style-type: none"> • Προσιτή επικοινωνία με γραπτό και προφορικό λόγο • Ορθή και ξεκάθαρη καθοδήγηση • Αξιοποίηση σύγχρονων εφαρμογών επικοινωνίας 	1
4	Αποτελεσματική επικοινωνία <ul style="list-style-type: none"> • Γνώση αντικειμένου • Παροχή βελτιωτικών εισηγήσεων εκεί όπου χρειάζεται • Καταγραφή feedback • Βελτίωση υπηρεσίας με βάση την ανταπόκριση των πελατών 	0.5
	ΣΥΝΟΛΟ	3