

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 |