Spis treści

1 ZADANIA W TRAKCIE PRAKTYK 3

2 LISTA OBECNOŚCI 4

3 LISTA KLUCZOWYCH ELEMENTÓW PRAKTYKI 6

4 OPIS MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI 7

4.1 ZNAJDŹ I WKLEJ WIZYTÓWKĘ, REKLAMĘ LUB BROSZURĘ MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI 7
4.2 OPISZ MIEJSCE ODBYWANIA PRAKTYKI. JAKIE JEST TWOJE PIERWSZE WRAŻENIE? 10
4.3 NARYSUJ SCHEMAT ORGANIZACYJNY MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI 11
4.4 OPISZ MIEJSCE ODBYWANIA PRAKTYKI 12

5 PISANIE RAPORTU DZIENNEGO 13

5.1 RAPORT DZIENNY 14

6 OBOWIĄZKI W CZASIE PRAKTYK 15

6.1 CO TO JEST OBSŁUGA KLIENTA? 15
6.2 RODZAJE KLIENTÓW 16
6.3 CO TO JEST OPIEKA KLIENTA? 18
6.4 AUTOPREZENTACJA 19
6.5 KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI 20

7 ZAŻALENIA 23

8 KOMUNIKACJA PRZEZ TELEFON 27

9 INDYWIDUALNE POTRZEBY KLIENTA 29

10 SAMOOCENA PODCZAS PRAKTYK 30

11 DOSSIER – PRZYKŁADY 33

1 ZADANIA W TRAKCIE PRAKTYK

Podczas praktyk koniczna jest realizacja powieżonych zadań (poniżej przykłady).

Ich zakres powinien być ustalony z opiekunem praktyki, ponieważ nie możlwe jest wykonanie wszytkich zadań i rozwiązanie wszytkich problemów w tym samym czasie.
W zależności od ilości powierzonych obowiązków niezbędne jest oszacowanie czasu ich trwania czemu służy książka praktyk.
Niezwykle istotne jest robienie notatek z obserwacji i wniosków po każdym dniu pracy oraz konsultowanie wszelkich problemów, pytań lub wątpliwości bezpośrednio z opiekunem praktyki lub telefonicznie z jej koordynatorem.

Zadania
Upewnij się, że umowa o odbyciu praktyki jest podpisana przez Pracodawcę lub opiekuna praktyki w pierwszym dniu jej trwania.
Na początku każdego dnia praktyki zwróć uwagę na **omówienie z opiekunem** zakresu obowiązków wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych za pomoc przy ich realizacji. Uzgodnij także harmonogram praktyk z podziałem na poszczególne jednostki organizacyjne.
Ustal, które zadania wskazane w **książce praktyk** jesteś w stanie zrealizować.
Wypełnij **autoocenę** w trakcie praktyki.
Poproś opiekuna o pomoc w wypełnieniu **dokumentów** ewaluacyjnych.

2 LISTA OBECNOŚCI

Praktyka	Opiekun	Termin

Student zobowiązany jest do wypełnienia rapotu dziennego i **uzyskania podpisu od opiekuna po zakończeniu każdego okresu praktyki.**

Wpisz liczbę przepracowanych godzin w ciągu dnia

TYDZIEŃ	Pon	Wt	Śr	Czw	Pt	So	Nie	Liczba obecności	Liczba nieobecności	Podpis opiekuna
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										

Podpis opiekuna Data

Praktyka	Opiekun	Termin

Student zobowiązany jest do wypełnienia rapotu dziennego i **uzyskania podpisu od opiekuna po zakończeniu każdego okresu praktyki.**

Wpisz liczbę przepracowanych godzin w ciągu dnia

TYDZIEŃ	Pon	Wt	Śr	Czw	Pt	So	Nie	Liczba obecności	Liczba nieobec-ności	Podpis opiekuna
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

Podpis opiekuna Data

3 LISTA KLUCZOWYCH ELEMENTÓW PRAKTYKI

Lista dla Biur Podróży i Biura Informacji Turystycznej – Wskaż **cechy charakterystyczne instytucji** w której odbywasz praktykę

- ❑ System rezerwacji – Amadeus – lub inny system rezerwacji turystycznej
- ❑ Oprogramowanie dla kontrahentów - umowa
- ❑ Oprogramowanie dla dostawców - umowa
- ❑ Formularz systemu rezerwacji
- ❑ System telefoniczny – Serwis telefoniczny
- ❑ Uniformy/zasady (jedynie w przypadku wymaganego uniformu)
- ❑ Umowy/Agencja turystyczna/Praktyka
- ❑ System marketingowy lub oprogramowanie
- ❑ Zaplecze dla personelu – kuchnia i stołówka
- ❑ Obsługa klienta – wyposażenie biura stół, krzesła itp.
- ❑ Meble dla personelu i klientów
- ❑ Zarządzanie
- ❑ Strategia firmy

Lista dla hoteli - Wskaż **cechy charakterystyczne hotelu,** w którym odbywasz praktykę

- ❑ System rezerwacji – pokoje – wycieczki itp.
- ❑ Jednostki organizacyjne
- ❑ System telefoniczny
- ❑ System kluczy hotelowych
- ❑ System bezpieczeństwa oraz procedura ewakuacyjna na wypadek pożaru itp.
- ❑ Sejf/Apteczka pierwszej pomocy
- ❑ Uniformy/Zasady
- ❑ Umowy/Biuro Podróży
- ❑ Pralnia
- ❑ Marketing
- ❑ Zmiany/Harmonogram pracy
- ❑ Zarządzanie
- ❑ Strategia firmy

4 OPIS MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI

4.1 ZNAJDŹ I WKLEJ WIZYTÓWKĘ, REKLAMĘ LUB BROSZURĘ MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI

Różnorodność hoteli i restauracji wyraża się w ich wielkości, rodzaju oferowanych usług czy obsługiwanych klientów. Spróbuj porównać swoje miejsce odbywania praktyki z innymi firmami cateringowymi, hotelami lub restauracjami.

1. Wskaż **cechy charakterystyczne** firmy, w której odbywasz praktykę

Spróbuj uzyskać jak najwięcej informacji z materiałów promocyjnych, ulotek lub strony internetowej.

Rodzaj

- ❑ firma zatrudniająca większą liczbę osób
- ❑ firma jednoosobowa
- ❑ firma partnerska
- ❑ firma rodzinna
- ❑ firma sieciowa
- ❑ …

Wystrój wnętrz

- ❑ Nowoczesny
- ❑ Tradycyjny
- ❑ W wiejskim stylu
- ❑ ...

Lokalizacja

- ❑ Wieś
- ❑ Centrum małego miasta
- ❑ Centrum dużego miasta
- ❑ …

Dojazd

- ❑ Transport publiczny
- ❑ Pieszo
- ❑ Samochodem
- ❑ …

Klienci

- ❑ Młodzi
- ❑ Oszczędni
- ❑ Regularni
- ❑ Biznesowi
- ❑ Rodziny z dziećmi

…

- ❑ Starsi
- ❑ Nieoszczędni
- ❑ Zmieniający się
- ❑ …

Dni wolne od pracy

- ❑ …
- ❑ …

Godziny otwarcia

- ❑ …
- ❑ …

2. Obowiązki na początku dnia pracy

.....

.....

.....

3. Obowiązki na końcu dnia pracy

.....

.....

.....

4.2 OPISZ MIEJSCE ODBYWANIA PRAKTYKI. JAKIE JEST TWOJE PIERWSZE WRAŻENIE?

4.3 NARYSUJ SCHEMAT ORGANIZACYJNY MIEJSCA ODBYWANIA PRAKTYKI

Zapisz nazwiska osób kluczowych, ich role i funkcje w organizacji.

4.4 OPISZ MIEJSCE ODBYWANIA PRAKTYKI

(Ilu klientów obsługujesz? Jak zorganizowana jest Twoja praca? Kto z Tobą współpracuje? Kto jest Twoim przełożonym?)

5 PISANIE RAPORTU DZIENNEGO

Każdy dzień Twojej praktyki będzie różnił się od poprzedniego, dlatego niezywkle istotne jest pisanie raportu dziennego.

Opisz minimum trzy szczególnie istotne wydarzenia. Mogą to być np. pierwszy dzień praktyki, dzień wyjątkowo trudny, wizyta reprezentatnta Twojej szkoły lub nowe zadania.

Napisanie raportu dziennego. Kilka wskazówek.

- Zapisz datę wydarzenia które opisujesz
- Zatytułuj wydarzenie, aktywność ...
- Jaki jest Twój plan dnia/program/plan pracy?
- Czy dzień pracy przebiegł zgodnie z planem?
- Zadania, których nie wykonywałeś/-aś wcześniej
- Jak rozwiązałeś/-aś problemy z którymi spotkałeś się danego dnia?
- Jakiego rodzaju pomoc otrzymałeś/-aś od swojego opiekuna lub współpracowników?
- Czego nigdy nie zapomnisz?

- Pisz krótkie zdania
- Konsultuj nowe słownictwo
- Poproś swojego opiekuna lub współpracownika o przeczytanie raportu
- Dodaj dokumenty (plik fotografii)

Wykorzystaj wzór raportu dziennego przedstawionego na następnej stronie

5.1 RAPORT DZIENNY

Nazwa szkoły: _____

Nazwa firmy: _____

Nazwisko ucznia/studenta: _____

Wykształcenie: _____

Nazwisko opiekuna praktyki: _____

Nazwisko koordynatora praktyki: _____

Rok szkolny: _____

Moduł: _____

Data: _____ Obowiązki: _____

Raport/Opis:

Data: _____ Koordynator praktyki: _____

Data: _____ Opiekun praktyki: _____

6 OBOWIĄZKI W CZASIE PRAKTYK

6.1 CO TO JEST OBSŁUGA KLIENTA?

W sektorze usług hotelowych szczególnie istotnym elementem jest zadowolenie klientów, dlatego podczas praktyk należy zwrócić uwagę na kilka ważnych kwestii:

- Rożne potrzeby klientów
- Prawidłowy sposób komunikacji z klientem
- Autoporezentacja w konktakcie z klientem
- Rejestracja klientów

W każdym sektorze biznesu klient jest najważniejszym jego ogniwem, a obsługa klienta obejmuje wszytkie formy kontaktu z klientem – osobisty, przez telefon lub e-mail itp.

Zadowolenie klienta z obsługi gwarantuje jego powtórne skorzystanie z oferowanej usługi lub kolejny zakup sprzedawanego produktu.

Obsługa klienta objawia się w wielu sytuacjach takich jak:

- Dostarczenie informacji
- Porada
- Przekazywanie informacji
- Pobieranie i zapisywanie informacji
- Pomoc
- Rozwiązywanie problemów
- Niezadowolenie klienta
- Oferowanie usług specjalnych

6.2 RODZAJE KLIENTÓW

Z usług hotelowych korzysta wielu różnych klientów wymagających szczególnej obsługi, należą do nich osoby niepełnosprawne czy rodzice podróżujący z małymi dziećmi.

Obsługa klienta polega przede wszystkim na zdefiniowaniu potrzeb różnych klientów i zapewnieniu im właściwej obsługi, w tym:

- Klientów induwidualnych
- Grup zorganizowanych
- Osób w różnym wieku
- Osób o różnej narodowości i kulturze
- Osób nie mówiących po polsku
- Biznesmenów
- Osób o szczególnych wymaganiach np. niedowidzących, na wózkach inwalidzkich, potrzebujących udogodnień dla małych dzieci

KLIENCI ZEWNĘTRZNI I WEWNĘTRZNI

Pojęcie obsługi klienta obejmuje zarówno klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych.

Klienci zewnętrzni to klienci organizacji lub odwiedzający, którzy płacą za produkty lub usługi, w związku z czym oczekują odpowiedniego traktowania. To najważniejsi klienci branży hotelowej! Wymagają najwyższej jakości obsługi po to, by ponownie skorzystli z oferowanych usług lub polecli je innym!

Klienci wewnętrzni to współpracownicy np. pozostali pracownicy działu lub koledzy z innych sektorów organizacji, wymagający szacunku i uwagi, podobnie jak klienci zewnętrzni.

Zadanie dla studenta

Sporządź listę klientów zewnętrznych i wewnętrznych z którymi spotkałeś/-aś się w czasie praktyk

Klienci zewnętrzni	Klienci wewnętrzni

Korzyści z dobrej obsługi klienta:

Dobra obsługa klienta dostarcza organizacji wiele korzyści, w tym:

- zwiększenie sprzedaży
- zadowolenie klientów
- zwiększenie liczby klientów poprzez rekomendację
- lepszy image
- pokonanie konkurencji

Wszyscy pracownicy organizacji powinni wzajemnie dbać o dobrą obsługę ponieważ:

- sprzyja to lepszej atmosferze w miejscu pracy
- sprzyja to wydajności pracy
- poprawia zadowolenie z wykonywanej pracy
- zwiększa szanse awansu

6.3 CO TO JEST OPIEKA KLIENTA?

Opieka klienta opiera się o zasadę postawienia siebie w sytuacji klienta i odpowiedzenia sobie na pytanie, czy sposób w jaki zostałem potraktowany jest dla mnie satysfakcjonujący.

Powody dla których organizacja traci klientów….

4% klientów umiera lub przeprowadza się.

4% klientów przechodzi z jednej organizacji do innej.

7% klientów zmienia organizację na skutek rekomendacji innej.

8% klientów to chroniczni malkontenci.

9% klientów wybiera tańszą ofertę cenową.

68% klientów opuszcza organizację z powodu słabej obsługi lub braku zainteresowania ze strony PERSONELU.

Hotelarstwo opiera się na zadowoleniu klientów, ponieważ to oni są najważniejszym elementem sukcesu tej branży. Obsługa klienta obejmuje wszystkie formy kontaktu z klientem np. Bezpośrednio twarzą w twarz w trakcie sprzedaży produktu lub usługi oraz niebezpośrednio podczas udzelania odpowiedzi na list z zażaleniem.

Dobra obsługa klienta stawia na pierwszym planie zadowolenie klienta z oferowanych usług oraz wymaga od personelu postawienia się w sytuacji klienta, co oznacza traktowanie go w sposób w pełni satysfakcjonujący.

Gwarancją sukcesu w branży hotelowej jest dobra obsługa klienta, która daje satysfakcję klientowi i powoduje, że powraca on do organizacji w przyszłości.

6.4 AUTOPREZENTACJA

Istotnym elementem każdej branży, w tym szczególnie branży hotelowej jest kontakt z drugą osobą, w którym przede wszytkim liczy się pierwsze wrażenie.

Trwa ono zaledwie **siedem sekund**!
Autoprezentacja zależy od kilku istotnych czynników:

- Stroju
- Higieny osobistej
- Osobowości
- Postawy
- Zachowania

W zależności od kontaktu z klientem bezpośrednio twarzą w twarz, przez telefon lub listownie należy zwrócić uwagę na parę ważnych punktów**.**

Osobista obsługa klienta:

- Upewnij się, że Twój wygląd jest czysty, schludny i odpowiedni.
- Wykształć w sobie nawyk szybkiej reakcji na potrzeby klienta.
- Jeżeli jesteś zajęty pokaż klientowi, że zauważyłeś jego obecność; uśmiechnij się i nawiąż kontakt wzrokowy
- Bądź zawsze uprzejmy dla klientów; zły nastrój i stres zostaw za sobą.
- Poświeć wiele uwagi na naukę produktu i usługi; wiedza stanie się kluczem do kompetentnej rozmowy z klientem.
- Bądź pozytywny w kontakcie z klientem; rowinięcie w sobie tej umiejetności zostanie nagrodzone.
- Pamiętaj że Twoi współpracownicy to klienci wewnętrzni; bądź dla nich zawsze kulturalny i pomocny.

Dobre pierwsze wrażenie powinno być kontynuowane najwyższej jakości obsługą, szczególnie w odniesieniu do stałych klientów.

W kontakcie z drugą osobą, poza zasadami dobrego wychowania i uprzejmości, niezwykle ważna jest szczerość. Przyjacielski wygląd, styl i ton są oznakami prawdziwego profesjonalizmu w branży hotelowej i pomocnymi cechami w przyszłej karierze.

6.5 KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI

Większość pracowników sektora usług hotelowych napotyka na bezpośredni kontakt z klientem twarzą w twarz, przez telefon lub listowny. Wszyscy klienci oczekują najwyższej jakości standardu komunikacji.

W komunikacji z klientem będziesz musiał/-a użyć odpowiedniego:

- języka
- tonu głosu
- pauzy lub ciszy
- języka ciała

Będziesz również musiał/-a:

- Prawidłowo wykonywać swoje obowiązki.
- Słuchać i odpowiadać na pytania klientów.
- Zadawać odpowiednie pytania.

Każdy kontakt z klientem wewnętrznym lub zewnętrznym staje się podstawą, która kształtuje ogólne wrażenie jakie odnosi się będąc wewnątrz organizacji. Dlatego właściwe podejście oraz bycie pozytywnym w stosunku do innych staje się kluczowym elementem obsługi klienta. Poniższa lista wykazuje na istotę:

Bycia pozytywnym

Dlaczego pozytywne nastawienie pomaga w komunikacji?

- Wszystkich uspokaja, w tym Ciebie.
- Kontrola nad sytuacją daje Ci czas do namysłu, obserwacji i nabrania dysytansu.
- Zapobiega pogorszeniu sytuacji, która dodatkowo dałaby klientowi powód do narzekań.
- Pomaga przeciwdziałać agresji – trudno krzyczeć na kogoś, kto jest spokojny i opanowany.
-

Zadanie dla studenta

Gość w hotelu prosi o rachunek. Zanim go podasz zawsze sprawdź czy to, co zamówił klient znajduje się na rachunku. Upewnij się, że wykonujesz to zadanie odpowiednio, aby uniknąć zamieszania dla siebie i klienta.

1. Opisz poniżej sposób w jaki zamówiono posiłki oraz napoje. Zamieść odpowiednią adnotację a także sposób w jaki sporządzono rachunek.

   .....

   .....

2. Jak wyliczono rachunek?

- ❑ Ręcznie
- ❑ Elektronicznie
- ❑ Kombinacja; Ręcznie i elektonicznie
- ❑ Inną metodą

3. Jakie, według Twojej opinii, są zalety użytego systemu?

.....

.....

.....

.....

4. Jakie, według Twojej opinii, są ograniczenia użytego systemu?

.....

.....

.....

.....

5. Wskaż osobę przygotowującą rachunki

.....

.....

.....

.....

6. Zapytaj swojego opiekuna praktyki o poradę w sytuacji pojawienia się błędu na rachunku

.....

.....

.....

.....

7. W jaki sposób i przez kogo rachunek dostarczany jest klientowi?

.....

.....

.....

.....

8. Sposób zapłaty.
   Wskaż różne **metody**.

Czy niektóre sposoby zapłaty łączą się z konsekwencjami dla Twojej organizacji? Które metody mógłbyś/mogłabyś polecić?

Sposób zapłaty	Finansowe konsekwencje dla organizacji	Ty?

7 ZAŻALENIA

Podstawową zasadą, którą należy zrozumieć jest słuchanie klienta i zachowanie spokoju. W sytuacji, kiedy nie jest się w stanie spełnić oczekiwań lub przyjąć zażaleń należy zwrócić się do straszego i bardziej doświadczonego pracownika.

W większości przypadków obcowanie z klientem to nagradzane oraz interesujące doświadczenie. Od czasu do czasu zdzarzają się jednak sytuacje zażaleń ze strony klientów w formie pisemnej, przez telefon lub przekazywane bezpośrednio twarzą w twarz. Najważniejsze w takich sytuacjach jest poznanie tego, co należy zrobić oraz kiedy i kogo zapytać o pomoc. Szczególnie istotne jest:

- Uważne słuchanie klienta.
- Przeprosiny za spowodowanie wszelkich niedogodności.
- Zapewnienie, że przedmiot zażaleń zostanie sprawdzony i w miarę możliwości udogodniony.
- Spojrzenie na problem z punktu widzenia klienta.
- Zachowanie spokoju i nie wdawanie się w polemikę.
- Znalezienie rozwiązania, zapytanie o potrzeby i zaspokojenie ich lub wyjaśnienie w sytuacji, gdy ich zaspokojenie nie jest to możliwe.
- Ustal z klientem możliwe rozwiązanie, nie pogłębiaj problemu słowami np. “ Wiem co ma Pan na myśli, ja również od jakiegoś czasu stram się to rozwiązać, ale kierownik nic nie robi w tej sprawie”.
- Bądź szczery/-a i nie obiecuj niczego, czego nie byłbyś/-łabyś w stanie spełnić.

Zadanie dla studenta

Zażalenia.

Na porządku dziennym spotkasz się z sytuacją kontaktu z klientem. Wyjaśnij poniżej jak poradziłbyś/-abyś sobie w różnych sytuacjach.

Pytanie 1 do 3 odnosi się do **Hotelarstwa** a pytanie 4 do 6 do **Agencji Turystycznej.**

1. Do recepcji podchodzi klient i skarży się na brak papieru toaletowego w WC oraz bałagan na podłodze.

Jaka będzie Twoja reakcja, co zrobisz w takiej sytuacji?

2. Klient przed przybyciem zarezerwował pokój dla niepalących. Podczas rejestracji popełniono błąd i tylko pokoje dla palących pozostały wolne. Zdenerwowany i coraz bardziej agresywny zwraca się do Ciebie.

Jak skomunikujesz się z klientem? Co zrobisz, aby rozwiazać tą sytuację?

3. Dostawca świeżych produktów Jones & Sons był zawsze wydajnym, lojalnym i pomocnym podwykonawcą dla Twojej organizacji. Od ponad dwóch tygodni jakość produktów spadła. Doszły Cię słuchy o problemach personalnych Pana Jones, jednak dla dobra własnych inetersów musisz rozwiązać ten problem ponieważ szef kuchni narzeka na jakość surowców.

Jak rozwiążesz ten problem?

4. Do agencji turystycznej przychodzi klientka, która uczestniczyła w wycieczce autobusowej z przewodnikiem. Jest bardzo niezadowolona, ponieważ przewodnik nie mówił i nie rozumiał po polsku, w związku z czym nie była w stanie skorzystać z jego usług. Żąda natychmiastowej reakcji i zwrotu poniesionych kosztów. Jak rozwiążesz ten problem, by spełnić oczekiwania klientki?

5. Jeden z klientów dzwoni do Ciebie po dwutygodniowym pobycie w hotelu na Majorce. Jest niezadowolony i uważa, że wszytko było nie tak. Po pierwsze, brakowało klimatyzacji lub lodówki w pokoju, obsługa była bardzo zła a jedzenie nie do zaakceptowania. Dodatkowo, plaża była niebezpieczna i brudna. Klient chce zastraszyć agencję turystyczną w której pracujesz i sprzedać swoją opowieśc do gazety.

Jak zareagujesz?

6. Para przychodzi do Twojego biura po jednodniowej wycieczce i narzeka na pogodę. Jak zareagujesz?

Uwagi:

- Jak zareagujesz/zachowasz się przy kliencie?
- Jak powienieneś przedstawić się przed ludźmi?
- Jak traktowany chce być klient?
- Jak ogólnie komunikujesz się z ludźmi?
- Jaka jest Twoja opinia na temat Twoich reakcji w przedstawionych sytuacjach?
- Co możesz zrobić aby spełnić oczekiwania klienta?

Zasady pozyskania zadowolonego klienta:

Istnieje 12 zasad pozyskania zadowolonego klienta. To długa droga, ale przestrzeganie poniższych zasad zdecydowanie pomoże Ci w spełnieniu oczekiwań klienta.

1. Kontakt wzrokowy. Postaraj się uzyskać kontakt wzrokowy z klientem zaraz po jego pojawieniu się.
2. Powitanie. Mów "Dzień Dobry" do klienta jak najwcześniej. Pokażesz tym samym jak jest on dla Ciebie ważny.
3. Odległość. Nie możesz być ani za blisko ani za daleko od klienta.
4. Dotyk. Postaraj się w miarę możliwości o uścisk dłoni.
5. Głos. Wypowiadaj się z szczerością i zainteresowaniem.
6. Przerywanie. Jeżeli będziesz przerywać wypowiedź, klient pomysli, że nie jest on dla Ciebie istotny.
7. Podziękowanie. To ostatnie słowo, jakie powinien usłyszeć klient.
8. Używanie imion. Jeżeli jest to możliwe, powinienieś mówić do klienta po imieniu.
9. Traktuj wszystkich jednakowo. Nigdy nie wiesz, kto bedzie Twoim następnym klientem.
10. Słuchaj. Pokaż klientowi, że potrafisz słuchać.
11. Postawa i wygląd. Otoczenie powinno być zawsze zadbane, a pracownicy dobrze ubrani.
12. Czas. Nic nie sprawia większej satysfakcji klientowi niż poczucie, że jego sprawa została załatwiona natychmiastowo.

8 KOMUNIKACJA PRZEZ TELEFON

Zdarzają się sytuacje, w których kontakt z klientem możliwy jest wyłącznie przez telefon. Kluczem swobodnej i przyjemnej rozmowy jest prosta zasada, że klient Cię nie widzi. Należy zatem jak najefektowniej wykorzystać swój głos.

Odpowiedź na telefon:

- Klient powinnien zawsze uzyskać odpowiedź po 4 sygnałach dźwiękowych. Jeżeli nie jest to możliwe, należy uruchomić automatyczną sekretarkę.
- Powitaj klienta w uprzejmy sposób mówiąc nazwę firmy oraz "Dzień Dobry"/"Dobry wieczór", "Miłego dnia" itp.
- Postaraj się uzyskać jak najwięcej informacji, aby przełączyć rozmowę do odpowiedniego pracownika lub osoby, która będzie w stanie rozwiązać przedstawiony problem.
- Regularnie rób notatki z przeprowadzonych rozmów. Zapisuj z kim rozmawiasz i o której godzinie. Kto dzwonił? Czego dotyczyła rozmowa? Jaki był numer telefonu rozmówcy?
- Uprzejmość oraz zadowolenie są ważnym atutem.
- Pozdrowienia/Życzenia. Użyj właściwej formy.
- Postaraj się stworzyć przyjazny nastrój rozmowy. Unikaj szemrania, krzyku lub innego hałasu w tle.
- Włącz automatyczną sekretarkę przed zamknięciem biura. Prezentacja na automatycznej sekretarce powinna być jasna, uprzejma, a także pozbawiona odgłosów w tle.

Zadanie dla studenta

1. Jednym z zadań w trakcie Twoich praktyk może być rozmowa telefoniczna. Ustal ze swoim przełożonym formę odpowiedzi na telefon.
   Napisz co powinienieś powiedzieć podczas rozmowy z klientem przez telefon.
   .....
   .....
2. Jak upewnić się, czy rozmowa została przełączona do właściwej osoby?
   Zapytaj przełożonego oraz upewnij się, że zapoznałeś/-aś się z wszytkimi procedurami.

   (**Zrób notatki w jaki sposób poradzić sobie w poniższych sytuacjach**)
   .....
   .....

Gość jest proszony do telefonu.

.....

.....

Kierownik jest proszony do telefonu.

.....

.....

Wyjaśnij co zrobić w sytuacji, kiedy z zapytaniem dzwoni kilent, a Ty nie potrafisz przekazać mu właściwych informacji? .....

.....

9 INDYWIDUALNE POTRZEBY KLIENTA

Niektórzy klienci wymagają szczególnej opieki, chociaż traktowanie ich w żaden sposób nie odbiega od obsługi pozostałych gości.

Indywidualne potrzeby mogą różnić się od siebie, jednak w każdym przypadku wymagają wrażliwego i wyrozumiałego potraktowania.

Nigdy nie pozwól, aby strach przed powiedzeniem czegoś niewłaściwego ograniczał Twój kontakt z klientem oraz zapewnienie mu najwyższej jakości obsługi. W razie jakichkolwiek wątpliwości możesz zawsze zapytać wprost lub zwrócić się do swojego przełożonego

Zadanie dla studenta

1. Poniżej sporządź listę klientów o indywidualnych potrzebach.

a.

b.

c.

d.

e.

f

2. Pomyśl o swoim miejscu odbywania praktyki. Jakie udogodnienia dla klientów o specyficznych potrzebach znajdują się w organizacji?

10 SAMOOCENA PODCZAS PRAKTYK

1. Opisz swoje doświadczenia z praktyki

2. Czego nauczyłeś/-aś się podczas tego okresu?

3. Czy zrozumiałeś/-aś zasady pracy?

4. Czego nauczyłeś/-aś się o sobie oraz o miejscu odbywania praktyki?

5. Jakie były Twoje oczekiwania przed praktyką i czy zostały spełnione?

6. Czy czułeś/-aś się komfortowo w miejscu odbywania praktyki?

7. Jak traktowali Cię współpracownicy?

8. Czy jesteś w stanie wprowadzić swój własny schemat pracy?

9. Czy jesteś w stanie organizować pracę w swojej firmie? Wskaż obszary w których mógłbyś uczestniczyć

10. Jakie korzyści wyniosłeś/-aś pracując w miejscu swojej praktyki?

11. Jak rozwiązywane były Twoje problemy?

12. Opisz swoje odczucia po praktyce

11 DOSSIER – PRZYKŁADY

Opisz poniżej przykłady swoich obowiązków w czasie praktyki. Przykłady te zilustrują to, czego nauczyłeś się w trakcie praktyki. Możesz dołączyć do nich kopie przeprowadzonych transakcji, zdjęcia lub filmy video.