

Predmet: **Poziv na radionicu „I vi ste nečiji gost“**

Poštovani,

Udruga konobara i barmena Hrvatske u suradnji sa poslovnim učilištem Educa Plus poziva Vas na radionicu:

„I vi ste nečiji gost“

u ponedjeljak, 28.04.2014. s početkom u 16:00 sati u prostorijama Udruge konobara i barmena Hrvatske, na adresi Ciottina 19/1.

Turizam je jedan od vođenih gospodarskih sektora Hrvatske na što ukazuje 15–20% udjela u nacionalnom proizvodu i oko 12% udjela u ukupnom zapošljavanju. Poznata je činjenica da su ljudi ključni **faktor uspješnosti**. Stoga je konkurentnost Hrvatskog turizma u velikoj mjeri ovisna o ljudima zaposlenima u toj djelatnosti, te kvaliteti njihova rada. Danas, kada je konkurencija u turističkoj djelatnosti sve veća i bespoštednija, iznimno je važno povećati broj gostiju, a što je još važnije i teže – zadržati ih kako bi se vratili i iduće sezone.

Ova radionica koncipirana je tako da ugostiteljskom osoblju pruži temeljna znanja s područja odnosa s gostom od njihova prvog kontakta. Svakom gostu iznimno je važno da se osjeća prihvaćen i ugošćen te je proces komunikacije s gostom od presudne važnosti. Ovom radionicom pruža se sve ono što je ugostiteljskom osoblju potrebno kako bi bio uspješan. Visoki standardi u ugostiteljstvu mogu se održati samo uz **kvalitetan kadar** koji dijeli ugostiteljske vrijednosti i želi svaki dan učiniti najbolji mogući posao za svoje goste. Radionica je namijenjena ugostiteljskim djelatnicima koji žele povećati promet, povećati broj novih gostiju, zadržati već postojeće goste i ponukati ih da češće dolaze.

Sadržaj radionice:

- *Zašto je komunikacija važna?*
- *Što se događa u procesu komunikacije?*
- *Slušanje sugovornika-ključ uspješne komunikacije*
- *Vaš gost i vi – kako izgraditi međusobno poštovanje*
- *Što gosti očekuju od vas?*

- *Kako komunicirati s različitim tipovima gostiju - agresivni, asertivni i pasivni klijent*
- *Što kada se gost žali?*
- *Poslovni bonton*
- *Na koji način ostvariti prvi kontakt s gostom – funkcije i odgovornosti osoblja*
- *Kako osobnim izgledom te različitim tehnikama postići dodanu vrijednost u objektu*
- *Završetak narudžbe i naplata*
- *Sigurnost i zaštita na radu te podizanje svijesti o štetnosti ispijanja alkohola*

Polaznici će na ovoj radionici naučiti :

- *kako steći nove i zadržati postojeće goste*
- *kako uspješno komunicirati s gostom*
- *zašto je slušanje s razumijevanjem važno za izgradnju odnosa s gostom*
- *kako komunicirati s različitim tipovima ličnosti*
- *kako komunicirati s „teškim gostima“*
- *kako razviti asertivnu osobnost*
- *kako imati više samoinicijative i biti motiviraniji za posao*
- *kako pridonositi timskom radu i pružati visoko kvalitetnu uslugu*
- *kako prepoznati mogućnosti za dodatnu prodaju (dodatne usluge)*
- *kako motivirano izvršavati svoje radne zadatke*
- *kako svojim primjerom čuvati ugled*
- *kako postići veće zadovoljstvo krajnjeg korisnika, gosta*
- *koje su funkcije i odgovornosti ugostiteljskog osoblja*
- *zašto je gost važan i na koji način pristupiti različitim tipovima gostiju*
- *na koji način pristupiti stolu te preuzeti narudžbu*
- *zašto je važan osobni izgled kod osoblja*
- *na koji način preporukom stvoriti dodanu vrijednost u objektu*
- *novi načini za izvršenje naplate te zaključak stola*
- *na koji način podignuti svijest o štetnosti ispijanja alkohola te koja je važnost sigurnosti i zaštite na radu*
- *kako što bolje prezentirati autohtone proizvode kroz svoju ponudu*

Radionica je namijenjena:

Svima zaposlenima u sektoru turizma i ugostiteljstva, a naročito:

- *Vlasnicima/voditeljima/f&b managerima hotelskih kuća/ugostiteljskih objekata*
- *Zaposlenima i turozmu i ugostiteljstvu (konobari/barmeni)*
- *Sezonskim radnicima u ugostiteljstvu*

Metode izvođenja radionice:

- *Power point prezentacija*
- *Interakcija sudionika radionice*
- *RPS (Reality Practice Situation/ Vježbanje stvarnih situacija) metoda je koju je razvila Neda Fleur Janovski nakon desetogodišnjeg održavanja različitih seminara, predavanja i radionica koje su usmjerene na poboljšanje osobnih i poslovnih vještina.*

Ukupno trajanje radionice: od **16:00** do **20:00** sati

GLAVNI POKROVITELJ RADIONICE je Primorsko – goranska županija.

Voditeljica treninga:

Dr.sc. Neda Fleur Janovski diplomirala je na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu te magistrirala na Fakultetu informatike u Varaždinu. Doktorirala je na Columbia University, NY. Komunikolog je po zanimanju i vokaciji. Dvadeset dvije je godine radila u PLIVI, najduže u Odnosima s javnošću i Korporativnim komunikacijama. Već deset godina djeluje kao *samostalni trener poslovnih i komunikacijskih vještina*. Održala je više od 300 otvorenih i oko 60 in house seminara na kojima je ukupno sudjelovalo 5015 polaznika. Autor je knjige **Kôd uspjeha** u kojoj je promovirala svoju CIBS metodu i koja je prodana u nakladi od 1000 primjeraka, član je International Association of Coaching, SAD. Stalni je kolumnist u: *Liderpress (rubrika Poslovna znanja)*, *Business.hr*, *ZdravljeIQ*, piše blog *Good Communication Corner* na adresi <http://nedafleurjanovski.wordpress.com>. Tri godine predavala je na London School of Public Relations. Zadnje dvije godine radi i kao komunikacijski terapeut.

Datum prijave: Molimo Vas da svoj dolazak potvrdite mailom: marketing@barmen.hr ili telefonski: 051/320-633, najkasnije do 25.04.2014.

UDRUGA KONOBARA I BARMENA HRVATSKE

Antuna Mihića 6/1, 51000 Rijeka

Ured: Pomerio 16

Tel: 051/320-633, Fax: 051/320-634

e-mail: marketing@barmen.hr, www.barmen.hr

OIB: 92875884723, MB: 1727893



Unaprijed zahvaljujemo i srdačno Vas pozdravljamo.

S poštovanjem,

Zoran Lukić

Predsjednik Udruge konobara i barmena Hrvatske

