



IEDC

Bled School of
Management

A School with a View

U suradnji s:



UPOZNAJTE **NOVE TREDOVE U TURIZMU** I STVORITE NOVE

Obrazovanje za napredak u karijeri u TURIZMU

Više informacija: +386 4 5792 500
www.iedc.si/ampt; ampt@iedc.si

ternog komunikacijskog procesa je očita.

Visoko kvalitetna usluga iziskuje odličnu komunikaciju

Vaš interni proces komunikacije mora biti vrlo jasan svakome u organizaciji. Svaki zaposlenik zna viziju, misiju i ciljeve organizacije, što želite napraviti, kako to želite napraviti i kada to želite napraviti.

Samo po sebi podrazumijeva se da je vaša vanjska komunikacija – da su poruke koje šaljete (potencijalnim) kupcima jasne, međutim puno je važnije da je vaš interni i eksterni komunikacijski proces usklađen. Da li vaše osoblje zna koja je vaša vanjska komunikacijska poruka? Da li vašim kupcima šaljete istu poruku kakvu šaljete i vašem osoblju?

Stavljanje ljudi na prvo mjesto

S malim timom napravili smo

program obuke s kratkim, snažnim i vrlo jasnim nazivom za svekoga u tvrtci.

‘Stavljanje ljudi na prvo mjesto’ (‘Putting People First’). Pod ljudima (‘People’) tvrtka podrazumijeva: članove uprave, direktore, managere, zaposlenike i kupce. Osnovna ideja je u tome da tvrtka može biti uspješna sa zadovoljnim zaposlenicima koji će pružati vrhunsku kvalitetu usluge u svrhu stvaranja zadovoljnih klijenata, a ti će klijenti zatim postati lojalni kupci tvrtke.

U tom pristupu obuci odozgo prema dolje uveden je također termin ‘interni kupac’: ‘ako je moj output namijenjen internom kolegi, taj kolega je tada moj kupac i on(ona) treba biti zadovoljan mojim rezultatom, tako da taj moj input može dalje koristiti na zadovoljstvo svojih kupaca.’

Teme treninga bile su, između ostalih, pružanje visoko kvalitetne usluge, uloga neverbalne komunikacije, pozitivan stav, itd.,

■ Cjelokupno menadžersko znanje s područja turizma na jednom mjestu

Menadžment u turizmu intenzivan je program, usmjeren prema pripremi sudionika za menadžerske uloge. Pokriva sva glavna područja u turizmu i kombinira ih s općim disciplinama upravljanja glavnim poslovnim područjima.

■ Dizajniran da poboljša vaše izglede u karijeri

Želite li postati široko priznati u industriji i imati pristup globalnoj Alumni mreži? Upisom u naš program možete poboljšati svoju međunarodnu karijeru i nadograditi svoje menadžerske vještine kako biste postali poslovni lider u turizmu!

■ Učite od najvećih svjetskih stručnjaka

Učite od najboljih svjetskih stručnjaka s područja turizma i menadžmenta!

■ Proširite svoju poslovnu mrežu

Sudionici dolaze iz šire regije srednje i istočne Europe, što vam daje izvrsnu priliku da proširite vaše poslovnu mrežu, suradnju i razmjenu iskustava.

Program **Menadžment u turizmu** usmjeren je na pripremu sudionika za menadžerske uloge u turizmu. Kombinira konkretnе turističke prakse sa širim znanjem upravljanja. Zajedno sa sudionicima iz šire regije jugoistočne Europe, i vi imate jedinstvenu priliku proširiti svoju profesionalnu mrežu.

▼ SAVJETI POSLOVNOG SAVJETNIKA

Nekoliko jednostavnih pitanja može vam pomoći da provjerite vlastitu situaciju:

- kako primjenjujete management s 5 slova P i upravljanje ljudima u vašoj tvrtki,
- je li vaša interna i eksterna komunikacija svima jasna i usklađena,
- što činite da pokažete povjerenje i poštovanje prema vašim ljudima, tako da oni mogu pokazati nove ideje i inicijative,
- da li postavljate pitanja i razgovarate sa zaposlenicima o njihovim potrebama za pružanjem visoko kvalitetnih usluga,
- na koji način uklanjate prepreke kako bi vaši zaposlenici mogli pružati visoko kvalitetne usluge,
- u kojoj mjeri zaposlenicima dopuštate da donose vlastite odluke u pružanju kvalitetne usluge?

ali i teme s fokusom na dobrobit zaposlenika kao npr. kako se nositi sa stresom, kako biti asertivan, kako komunicirati s pitanjima i problemima klijenata i što ti trebaš od managementa za pružanje visoko kvalitetne usluge?

Ovaj program obuke i pristupa temeljio se na proširenom marketinškom miksu.

Sretni, zadovoljni i lojalni kupci i gosti glavni su cilj svake tvrtke koja se bavi uslugama.