



różni podróżni

– jeden wysoki standard obsługi

szkolenie dla kadr zarządzających przedsiębiorstwami transportu zbiorowego

Program: 9:00–13:00

9:00–11:00



- Wstęp, przywitanie, cele szkolenia, zapoznanie się, kontrakt.
- **Perspektywa podróżnych a jakość usług** – czyli jak skróty myślowe i uproszczenia utrudniają profesjonalną obsługę klientów oraz utrudniają porozumienie się w zakresie potrzeb.
- **Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób** – zmysłowa podróż dzięki ćwiczeniom praktycznym związanym ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się.
- Analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów a standardy stosowane dotychczas

11:00–11:15



Przerwa kawowa

11:15–13:00



- **Standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.**
- Logika standardów oraz ich zastosowanie.
- Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie?
– Dyskusja i planowanie dalszej współpracy.
- Podsumowanie szkolenia.
- Ankiety, zaświadczenia

13:00



Lunch

szkolenie
4h

