



PROGRAM SZKOLENIA KEY ACCOUNT MANAGER

WPROWADZENIE

Key Account Manager to osoba, od której w dużym stopniu zależą relacje firmy z klientami. KAM zajmuje się także pozyskiwaniem nowych odbiorców i zawieraniem z nimi umów. Podwładnymi Key Account Managera mogą być przedstawiciele handlowi (sales representatives). Do obowiązków KAM-a należy również aktywna współpraca z nimi oraz organizowanie dla nich szkoleń i kursów. Osoba, która zajmuje to stanowisko, czasami przejmuje część obowiązków kierownika/dyrektora sprzedaży w zakresie zarządzania zespołem handlowym. KAM nie zawsze ma podwładnych. Osoby zatrudnione na tym stanowisku kierują raczej projektami i procesami.

CELE SZKOLENIA

Realizacja programu szkolenia pozwoli na osiągnięcie następujących **celów ogólnych** kształcenia, takich jak:

- opieka nad kluczowymi klientami (np. korporacyjnymi),
- doradzanie klientom,
- prowadzenie negocjacji oraz sprzedaży produktów/usług aktualnym bądź potencjalnym klientom o kluczowym znaczeniu,
- sporządzanie umów i odpowiedzialność za ich realizację,
- tworzenie analiz rynkowych dotyczących danego sektora rynku, działalności konkurencji i decyzji konsumentów,

- sporządzanie raportów finansowych (marketingowych, cenowych itd.).

Cele szczegółowe:

- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi klienta kluczowego,
- nabycie umiejętności profesjonalnego podejścia do klienta mające na celu zwiększenie poziomu zadowolenia klienta,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z gościem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji z klientem kluczowym,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności uprzedzania potrzeb i życzeń gościa oraz sposobu przewyższania oczekiwań gościa.

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą posiadać następujące umiejętności:

-

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przepisy prawa, w szczególności: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik obsługi gościa w hotelach sieciowych,
- przykładowe zakresy obowiązków pracowników recepcji,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne obiektów hotelarskich,
- filmy obrazujące pracę w hotelu,
- scenariusze scenek do odegrania, instrukcje do ćwiczeń i teksty przewodnie,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica.

METODY I TECHNIKI NAUCZANIA

Zachodniopomorska Agencja Różwoju Turystyki ZART Sp. z o.o.
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
tel./fax 91 434 21 87
e-mail: zart@zart.pl
www.zart.pl

- wykład, omówienie,
- praca z tekstem źródłowym,
- dyskusja dydaktyczna,
- prezentacja, pokaz,
- metody aktywizujące (burza mózgów, inscenizacja, odrywanie ról),
- ćwiczenia praktyczne.

FORMY PRACY

- praca całej grupy - zajęcia winny odbywać się w grupie max 20 osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA

Sprawdzanie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzanie i ocena nastąpi za pomocą zadawanych pytań, testów i ćwiczeń praktycznych.

Umiejętności praktyczne będą sprawdzane poprzez obserwację pracy w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji czynności uczestnika kursu i dokonywania oceny jego pracy będzie zwracana uwaga na: posługiwanie się terminologią zawodową, stosowanie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej, umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związku przyczynowo-skutkowe.

Ocena jest informacją zwrotną, która winna uświadomić uczestnikom poziom ich osiągnięć oraz zachęcać do systematycznej pracy, samokontroli i samooceny.

W ocenie końcowej będzie uwzględniony wynik wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod sprawdzania stopnia opanowania wiadomości i umiejętności określonych w celach kształcenia oraz wynik testu końcowego.

PLAN NAUCZANIA

LP.	TEMAT	LICZBA GODZIN
1.	•	16,0
2.	•	16,0
3.	•	16,0
	Razem	32

PRZYKŁADOWE ĆWICZENIA

- Gość zwraca się na recepcję z problemem. Uczestnicy przedstawiają scenki jak zająć się gościem i rozwiązać problem.
- Ćwiczenie z komunikacji werbalnej i niewerbalnej na przykładzie powitania gościa – uczestnicy prezentują właściwe i niewłaściwe sposoby powitania gościa.
- Przygotowanie potwierdzenia rezerwacji – uczestnicy przygotowują potwierdzenie w formie e-maila.
- Rozmowa z gościem – uczestnicy przedstawiają scenki, np. telefoniczne przyjęcie i realizacja zamówienia na budzenie; rozmowa bezpośrednia dot. udzielenia informacji gościowi nt. obiektu, usług dodatkowych, restauracji, jak spędzić ciekawie popołudnie i wieczór.

CENA:

..... zł brutto/os.

Zachodniopomorska Agencja Rozwoju Turystyki ZART Sp. z o.o.
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
tel./fax 91 434 21 87
e-mail: zart@zart.pl
www.zart.pl

WARUNKI OFERTY:

Oferta obowiązują przy grupie maksimum 20 osobowe

Zachodniopomorska Agencja Różwoju Turystyki ZART Sp. z o.o.
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
tel./fax 91 434 21 87
e-mail: zart@zart.pl
www.zart.pl