



PROGRAM SZKOLENIA

SPECJALISTA SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ

WPROWADZENIE

Szkolenie zaprojektowano dla osób, których praca zawodowa związana jest z szeroko pojętą sprzedażą usług turystycznych, które chcą zdobyć lub uzupełnić kwalifikacje z zakresu technik sprzedaży, pozyskiwania klientów i obsługi klienta. Szkolenie dostarcza wiedzy i cennych praktycznych rozwiązań oraz pozwala na podniesienie efektywności zawodowej Uczestników.

CELE SZKOLENIA

Realizacja programu szkolenia pozwoli na osiągnięcie celu ogólnego kształcenia, tj. podniesieniem poziomu wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych w zakresie organizacji pracy, zarządzania biurem i efektywności obsługi klienta poprzez stosowanie e- narzędzi.

Cele szczegółowe:

- Kompleksową obsługę procesu sprzedaży online,
- Organizację własnych systemów sprzedażowo-rezerwacyjnych,
- Współpracę z portalami rezerwacji online,
- Analizę danych ilościowych,
- Prowadzenie kampani e-marketingowych,
- Realizację planów sprzedażowych,
- Przygotowywanie ofert.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przykładowe procedury dotyczące standardów wprowadzania na rynek produktów turystycznych,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne produktów turystycznych,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica,
- laptopy wraz z WIFI

METODY I TECHNIKI NAUCZANIA

- 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 12 osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA

Sprawdzenie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzenie 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.	- Hotelarstwo w rzeczywistości online <ul style="list-style-type: none">• Podstawowe informacje o hotelarstwie• Mierniki revpar, revpor• Kosztorysowanie ofert	8,0
2.	Poznaj swoją grupę docelową <ul style="list-style-type: none">• Zachowania konsumentów w sieci• Identyfikacja marki• Pozyskiwanie nowych klientów	8,0
3.	Jak być dobrym sprzedawcą <ul style="list-style-type: none">• Identyfikacja potrzeb grupy docelowej• Proces sprzedaży	8,0
4.	Na straży wizerunku – w kontekście sprzedażowym <ul style="list-style-type: none">• Jak przekazywać złe wieści• Opinie online• Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	8,0
5.	Promocja online <ul style="list-style-type: none">• Seo vs Sem• Google Ads, social Media• Modele reklamy online (CPC, CPA)	8,0
6.	Kanały OTA <ul style="list-style-type: none">• Specyfika agencji online	8,0

	• Zarządzanie portfolio online	
	Razem	48,0

Cena

203 zł brutto/osobę bez noclegów

250 zł/ osobę z noclegami

Forum Turystyki Regionów
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
tel./fax 91 434 21 87
e-mail: szkolenia@forumturystyki.pl
www.szkolenia.forumturystyki.pl