

Turistički proizvod je doživljaj, a strategija prvoklasne usluge garancija je uspjeha - zato ćemo naučiti kako, kada i na koji način ponuditi, a zatim i isporučiti vrhunsku uslugu svakom gostu. Stvaranjem vrhunske usluge, stvaramo lojalnog gosta.

U svakom trenutku stvaramo odnos sa gostima. Kroz prvi kontakt, telefonski poziv, e-mail, formalni ili neformalni razgovor, kroz osmjeh, kroz razgovor. Upravljanje odnosima sa gostima dio je strategije uspješnog poslovanja, ali i najvažnija poluga za generiranje zadovoljstva gosta te na taj način i pravi put do ostvarenja turističkih rezultata. Analizirajući trenutno profitabilne goste, koristeći njihove preporuke za akviziciju novi i ponudom njima prilagođenih proizvoda i usluga stvaramo platformu za uspjeh.



Tek savršenim poznavanjem kvalitete usluge i uslužnosti svjetskog standarda, zatim vlastitih proizvoda i usluga, razumijevanjem želja i potreba gostiju, turistički djelatnici u mogućnosti su izgraditi i razviti odnose sa gostima i time utjecati na ostvarenje turističkih strateških ciljeva. Upravo zato, donosimo Vam seriju trening programa, radionica i savjetodavnih paketa namijenjenih turističkim djelatnicima koji rade na razvoju i implementaciji turističkih proizvoda. Također, donosimo i module osobama koje su u svakodnevnoj interakciji sa gostima kada postaju prezenteri destinacija, prilikom razgovora s gostima otkrivaju njegove želje i potrebe. Temeljem prikupljenih informacija unapređuju asortiman i razinu usluge čime ih zadovoljavaju na najbolji mogući način, stavljaju lojalnost i dobar glas vlastite destinacije u svijetu.

[Jon Thedham](#) - Naš vodeći trener i konzultant u turističkom sektoru:



Jon Thedham razvio je i održao edukacijske razvojne programe za potporu višem menadžmentu u hotelskoj industriji (Thistle Hotels Senior Management Programme); zatim četverogodišnji program za viši menadžment tvrtke Smurfitt Kappa te različite nacionalne menadžerske i leadership programe. Isto tako, razvio je i održao brojne programe osobnog razvoja koji uključuju osobni coaching, pregovaranje, prodaju i prodajne vještine, efikasnu komunikaciju i rukovođenje. U praksi, pridruženi je direktor nagrađivanog strateškog i marketinškog plana, glavni je direktor razvoja internacionalne nagrađivane tehnološke kompanije, kao i facilitator učenja u organizacijama u kojima radi i s kojima surađuje.

Njegova relevantna iskustva u turističkoj industriji sastoje se od:

- Četiri godine rada u službi prodaje i usluge klijentima za inozemne turističku agenciju
- Jedan je od autora nacionalnog projekta „Welcome to Excellence“
- Razvoj nacionalnog prodajnog programa za sektor hotelijerstva Velike Britanije
- Četverogodišnje iskustvo savjetovanja Thistle Hotel Group-e, direktno radeći s generalnim direktorima i prodajnim timovima s kojima razvija marketinške i prodajne strategije, te trenirajući direktno prvu liniju zaposlenika za razvoj prodajnih kompetencija
- Razvoj prodajnih kompetencija za lanac malih hotela hotelske kuće Rank Organisation (danas dio Rank grupe)
- Kontinuirani konzultantski rad s osam hotela regije „North West” , kao i aktivan rad na on-line i osobnoj prodaji kapaciteta
- Razvio je i održao brojne trening programe usmjerene na razvoj prodaje na svim nivoima hotelskog poslovanja. Programi uključuju direktnu i indirektnu prodaju kroz različite kanale prodaje, uključujući i telefonsku prodaju
- Razvio je prodajne i marketinške alate koji su pomogli više od 50 turističkih i hotelskih tvrtki regije North West of England
- Radi i kao prodajni savjetnik/coach prodajnih djelatnika u sektoru malih i srednjih hotelskih lanaca u Velikoj Britaniji

Naši edukacijski moduli svjetske razine usluge:

- Recept vrhunskih domaćina
- Sve Vas očekujemo !
- Dobrodošli stranci
- Stvaranje vrhunske usluge
- Upravljanje zadovoljstvom gosta
- 5 pobjedničkih elemenata za uspjeh
- Upravljanje životnim ciklusom turističkog proizvoda
- Marketing turističke destinacije

- Različitost gosta kao temelj uspjeha
- Zeleni uspjeh projekta
- Povijest - što tu ima za mene?
- Rast i razvoj manifestacija
- Maloprodaja usmjerena gostu
- Povećanje poslovnih rezultata destinacije

**Kontaktirajte nas, želimo Vam pokazati rješenje !**