

# ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ

## 1. Υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου/ κρατήσεων

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, από το Α ως το Ω της τηλεφωνικής επικοινωνίας, βασικές αρχές έκδοσης εισιτηρίων, συστήματα διαχείρισης, βασικές αρχές πωλήσεων, αύξηση πωλήσεων κ.α. Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: Υπάλληλος τουριστικού πρακτορείου, υπάλληλος έκδοσης εισιτηρίων, υπάλληλος κρατήσεων, υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου (ξενοδοχείο, τουριστικό πρακτορείο, γραφείο ενοικίασης αυτοκινήτων, κ.α.)

## 2. Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, γενικές αρχές λειτουργίας εστιατορίου και κουζίνας, δομή επισιτιστικού τομέα, λειτουργία εστιατορίου, λειτουργία μπαρ, σκεύη και τρόποι σερβιρίσματος, αύξηση πωλήσεων μέσω προτάσεων, κ.α. Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: βοηθός σερβιτόρου/ σερβιτόρος (A la carte/ Buffet/ Banqueting), βοηθός μπαρ/ μπουφέ (barman/ barista), υπάλληλος καθαρισμού κουζίνας

## 3. E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, από το Α ως το Ω της τηλεφωνικής επικοινωνίας, βασικές αρχές πωλήσεων, αύξηση πωλήσεων, βασικές αρχές μάρκετινγκ, αρχές ηλεκτρονικού μάρκετινγκ, εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο, οργάνωση δεξιώσεων και συνεδρίων, κ.α. Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: Υπάλληλος τμήματος μάρκετινγκ & πωλήσεων (online & offline), υπάλληλος τμήματος συνεδρίων και εκδηλώσεων, κ.α.

## 4. Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, από το Α ως το Ω της τηλεφωνικής επικοινωνίας, αθλητικός τουρισμός, τουρισμός ευεξίας, ψυχαγωγία και διασκέδαση στον τουρισμό, κ.α. Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: Υπάλληλος σπα & κέντρου θαλασσοθεραπείας (φροντιστής, υποδοχή κ.α.), υπάλληλος γυμναστηρίου, φροντιστής πισίνας, υπάλληλος αθλητικών εγκαταστάσεων, εμπυχωτής τουρισμού, κ.α.

## 5. Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτησης πελατών

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, συστήματα διαχείρισης (PMP), αρχές λειτουργίας υποδοχής, βασικές αρχές πωλήσεων, αύξηση πωλήσεων κ.α. Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι:

Υπάλληλος υποδοχής, αχθοφόρος, υπάλληλος δημοσίων σχέσεων, υπάλληλος θυρωρείου, κ.α.

#### **6. Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων & Λινοθήκης**

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, οργάνωση, δομή και λειτουργία τμήματος ορόφων και λειτουργίας, διαδικασίες καθαρισμού και πρότυπα εργασίας τμήματος ορόφων κ.α.

Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: Καμαριέρα, βαλές (Houseman), οροφοκόμος, καθαριστής/ρια κοινόχρηστων χώρων, υπάλληλος τμήματος λινοθήκης κ.α.

#### **7. Τουριστικός Αντιπρόσωπος**

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Εισαγωγή στον τουρισμό, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, κανόνες συμπεριφοράς και ηθικής τουρισμού, πρότυπα εμφάνισης, εισαγωγή στα είδη τουριστικών πρακτορείων, περιγραφή εργασίας τουριστικών αντιπροσώπων, κ.α.

Πιθανές θέσης πρακτικής για τους εκπαιδευόμενους (χωρίς να περιορίζονται σε αυτές) είναι: Αντιπρόσωποι σε θέρετρο / Resort Representatives, αντιπρόσωποι υπεύθυνοι για τις μεταφορές /Transfer Representatives, αντιπρόσωποι υπεύθυνοι για παιδιά / Children Representatives, κ.α.