

# VABILO

## k udeležbi na izobraževalnih delavnicah

### »Kreiranje turističnih doživetij, kakovost in inovativnost ter učinkovito komuniciranje v turizmu«

Spoštovani partnerji,

v Javnem zavodu za turizem Ptuj bomo v okviru razpisa »Javni razpis za dvig kompetenc vodilnih turističnih destinacij in razvoj turistične ponudbe v vodilnih turističnih destinacijah v letih 2020 in 2021 – prilagoditev javnega razpisa epidemiji covid-19« organizirali program izobraževalnih delavnic s področja kreiranja turističnih doživetij, kakovosti in inovativnosti ter učinkovite komunikacije in timskega dela zaposlenih v turizmu, ki se bodo zvrstile v avgustu in septembru 2020.

#### Kdaj in kje bodo potekale delavnice?

Delavnice bodo potekale po sledečem časovnem razporedu in lokacijah:

Datum:	Vsebina delavnice:	Lokacija:
20. 8. 2020 16:00-18:30	Pomen dizajna, opremljenosti in izgleda za zagotavljanje udobja in doseganje visoke vrednosti za gosta	Vinski hram Brenholc - Ormož
27. 8. 2020 16:00-18:30	Upravljanje težavnih situacij in reševanje konfliktov z gosti in v delovnem timu	Restavracija PAN - Ravno polje
31. 8. 2020 16:00-18:30	Inovativnost in edinstvenost turistične ponudbe za doseganje konkurenčne prednosti	GH Primus - Ptuj
3. 9. 2020 16:00-18:30	Uspešno timsko delo in motiviranje zaposlenih za zagotavljanje boljše kakovosti turistične storitve	Pri 3 lipah - Haloze

#### Komu so delavnice namenjene?

Delavnice so vsebinsko prilagojene ponudnikom turističnih storitev (nastanitve, gostinstvo, turistične atrakcije, vinarji, turistične kmetije,...), ki želijo nadgraditi svoje znanje na področju ustvarjanja turističnih doživetij ter njihovega predstavljanja skozi zgodbo. Prav tako so namenjene vsem, ki želijo slediti aktualnim komunikacijskim trendom v turizmu ter okrepiti konkurenčnost svoje ponudbe za domače in tuje goste.

## Vsebina delavnic

Vsebinski sklopi delavnic	Termin
<b>01: POMEN DIZAJNA, OPREMLJENOSTI IN IZGLEDA ZA ZAGOTAVLJANJE UDOBJA IN DOSEGANJE VISOKE VREDNOSTI ZA GOSTA</b>	<b>20. 8. 2020</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustvarjanje udobja pri sodobnih turistih (gostoljubje in skrb za gosta)</li> <li>• Dimenzija varnosti in varovanja zdravja kot temelj udobja pri izvajanju turističnih storitev</li> <li>• Kako v neoprijemljivem svetu turističnih storitev ustvarjamo percepcijo kakovosti in visoke vrednosti za gosta? Pomen t.i. fizičnih dokazov.</li> <li>• Estetika in pričakovanja sodobnih turistov</li> <li>• Dizajn kot učinkovito komunikacijsko sredstvo vaše edinstvenosti in višje vrednosti</li> <li>• Pomen vizualne podobe prostora in fizičnih elementov v turizmu</li> <li>• Kako načrtovati in upravljati vizualno podobo v turistični storitvi?</li> <li>• Izgled in urejenost osebja v turizmu</li> <li>• Primeri dobrih praks v turizmu</li> </ul>	
<b>02: UPRAVLJANJE TEŽAVNIH SITUACIJ IN REŠEVANJE KONFLIKTOV V TURIZMU V DELOVNEM TIMU IN Z GOSTI</b>	<b>27. 8. 2020</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pričakovanja in viri zadovoljstva gostov po covid-19 (zaupanje, varnost in zdravje)</li> <li>• Različni tipi osebnosti in vpliv na zadovoljstvo turistične storitve</li> <li>• Načini izražanja nezadovoljstva gostov in kako jih prepoznati?</li> <li>• Kako preverjati zadovoljstvo gostov/zaposlenih?</li> <li>• Kako ustrezno odreagirati v primeru nezadovoljstva?</li> <li>• Proces reševanja reklamacij v turizmu</li> <li>• Pomen neverbalne komunikacije v reševanju konfliktov</li> <li>• Kako se odzvati na nezadovoljstvo na digitalnih kanalih?</li> <li>• Kako ravnati v težavnih konfliktnih situacijah?</li> <li>• Kako ohranjati povezanost in zadovoljstvo zaposlenih v kriznih situacijah ter v času prilagajanja spremenjenim razmeram po covid-19?</li> <li>• Primeri dobrih praks v turizmu</li> </ul>	

<b>03: INOVATIVNOST IN EDINSTVENOST TURISTIČNE PONUDBE ZA DOSEGANJE KONKURENČNE PREDNOSTI</b>	<b>31. 8. 2020</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kako izstopati v poplavi turistične ponudbe in promocije v času po covid-19?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pomen zaupanja in varovanja zdravja pri izvajanju turističnih storitev po covid-19</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pomen kakovosti pri izvajanju turističnih storitev po covid-19</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kako najti svoje konkurenčne prednosti?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Edinstvenost in ekskluzivnost ponudbe</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inovativnost in stalen razvoj turistične ponudbe – prilagajanje spremenjenim razmeram</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kako učinkovito predstaviti in komunicirati svoje prodajne prednosti – svojo edinstvenost?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primeri dobrih praks v turizmu</li> </ul>	
<b>04: USPEŠNO TIMSKO DELO IN MOTIVIRANJE ZAPOSLENIH ZA ZAGOTAVLJANJE BOLJŠE KAKOVOSTI TURISTIČNE STORITVE</b>	<b>3. 9. 2020</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pomen in prednosti timskega dela v turistični panogi v obdobju po covid-19</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vloga vodje delovnega tima pri upravljanju kriznih situacij in spremenjenih razmerah</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uvajanje in komuniciranje sprememb v delovnih timih</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ovire za izvajanje timskega dela ter pomen kriznih situacij</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Različni tipi osebnosti in timske vloge</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Izbor članov delovnega tima v turistični panogi</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiviranje delovnega tima</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orodja in načini za gradnjo dobrega tima s poudarkom na obdobju po covid-19</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamike za gradnjo delovnega tima</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primeri dobrih praks v turizmu</li> </ul>	

Udeležba na delavnicah je **brezplačna**. Usposabljanje je aktivnost v okviru razpisa »Dvig kompetenc vodilnih turističnih destinacij in razvoj turistične ponudbe v vodilnih turističnih destinacijah v letih 2020 in 2021«, ki ga sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

### Kako se prijavim?

**Predhodna prijava** na izobraževalne delavnice je **obvezna**, prijavite pa se lahko **najkasneje do četrta, 13. 8. 2020**, na e-naslov: [blazenka.gavez@visitptuj.eu](mailto:blazenka.gavez@visitptuj.eu).

Oddana prijava še ne pomeni potrditve, o potrditvi vas bomo obvestili z e-sporočilom.

**Ne odlašajte s prijavo, saj je število mest omejeno.**

**Vljudno vabljeni!**