

## RAMOWY PROGRAM SPECJALISTYCZNEGO KURSU REZYDENTÓW

**1. Specyfika pracy rezydenta: formy zatrudniania, charakter pracy rezydenta, główne funkcje i zadania, reprezentowanie interesów biura podróży w stosunku do klientów oraz kontrahentów zagranicznych, cechy psycho – fizyczne rezydentów biur podróży. (4 godz.)**

*<Ten blok ma na celu zapoznanie słuchaczy z charakterystyką pracy rezydenta; sposobami zatrudniania i realiami procesu zatrudniania rezydenta biura podróży; kim jest rezydent, jakie są jego zadania, komu jest potrzebny, jaki kandydat nadaje się na rezydenta a jaki nie? Jak umiejscowiony jest rezydent względem pracodawcy, kontrahentów i klientów.>*

**2. Obsługa klienta: Wizualizacja destynacji, organizowanie i realizacja transferów, spotkań informacyjnych i dyżurów hotelowych, sprzedaż wycieczek fakultatywnych. (4 godz.)**

*< Ten blok, to chleb powszedni pracy rezydenta. Podstawowe czynności jakie rezydent musi wykonywać. Są to momenty spotkań z klientami, a więc: powitanie na lotnisku, pierwsze spotkanie, transfer do hotelu, udzielenie pierwszych informacji, zakwaterowanie, spotkanie informacyjne, organizowanie dyżurów hotelowych, transfer na lotnisko, pożegnanie. Jak organizować te spotkania, jakie informacje i w jaki sposób przekazywać, jak rozwiązywać problemy zgłaszane podczas dyżurów. Jak reklamować i sprzedawać wycieczki fakultatywne jak je organizować i realizować.>*

**3. Współpraca z bazą noclegową i gastronomiczną. (2 godz.)**

*<Podczas wczasów pobytowych kwestia zakwaterowania, hotelu, pokoju to rzeczy fundamentalne z punktu widzenia klienta. Tym samym umiejętność współpracy rezydenta z bazą hotelową staje się kwestią bardzo istotną. Większość problemów i interwencji rezydenta związanych jest z hotelem właśnie. Odpowiednie relacje rezydenta biura podróży z hotelem pozwalają na lepsze, łatwiejsze i skuteczniejsze wykonywanie swych obowiązków. To samo dotyczy współpracy z bazą gastronomiczną.>*

**4. Ubezpieczenia (współpraca z lekarzami, klinikami i szpitalami, współpraca z ubezpieczycielem, druki ubezpieczeniowe). (2godz.)**

*<Kwestia ochrony zdrowia i życia, oraz opieka nad klientem w przypadku choroby to jeden z najważniejszych obowiązków rezydenta biura podróży. Jest to również sytuacja, z którą rezydenci spotykają się niestety regularnie i często. Blok ten służy zdobyciu wiedzy, jak skutecznie ułożyć sobie pracę z lekarzami i ośrodkami zdrowia. Słuchacze zapoznają się z zasadami współpracy z towarzystwem ubezpieczeniowym, drukami ubezpieczeniowymi, oraz tym jakich informacji udzielać klientom.>*

**5. Postępowanie w sytuacjach problemowych (najczęściej spotykane sytuacje awaryjne, metody ich rozwiązywania), przyjmowanie i załatwianie skarg i reklamacji klientów. (4 godz.)**

*<Sytuacje awaryjne, zwane inaczej niestandardowymi są codziennością w pracy rezydentów biur podróży. Mogą one być związane z problemami zdrowotnymi, zakwaterowaniem, utratą wartościowych przedmiotów drogą zagubienia bądź kradzieży i wieloma innymi. Blok ten służy zaznajomieniu słuchaczy z algorytmami postępowania w takich sytuacjach. Kandydaci na rezydentów nauczą się też jak w praktyce reagować na skargi turystów i przyjmować reklamacje.>*

**6. Spotkanie z przedstawicielem biura podróży (oczekiwania biur podróży wobec rezydentów). (2 godz.)**

**7. Specyfika pracy rezydentów na poszczególnych destynacjach (w różnych krajach i kręgach kulturowych). (4 godz.)**

*<Różne kraje, to różne wyzwania dla rezydentów. Każdy ma swoją specyfikę, Zmieniają się uwarunkowania kulturowe, religijne i zwyczaje, zasady postępowania. Często realia są różne nawet dla sąsiednich krajów, nawet z tego samego kręgu kulturowego. Wcześniejsze zapoznanie się z nimi, pozwoli słuchaczom na lepszą skuteczną pracę, bez popełniania niepotrzebnych błędów.>*