Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

różni podróżni



– jeden wysoki standard obsługi

szkolenie dla **kadr zarządzających przedsiębiorstwami transportu zbiorowego**

Program: 9:00–13:00

9:00–11:00 	• Wstęp, przywitanie, cele szkolenia, zapoznanie się, kontrakt. • **Perspektywa podróżnych a jakość usług** – czyli jak skróty myślowe i uproszczenia utrudniają profesjonalną obsługę klientów oraz utrudniają porozumienie się w zakresie potrzeb. • **Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób** – zmysłowa podróż dzięki ćwiczeniom praktycznym związanym ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się. • Analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów a standardy stosowane dotychczas
11:00–11:15 	Przerwa kawowa
11:15–13:00 	• **Standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.** • Logika standardów oraz ich zastosowanie. • Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie? – Dyskusja i planowanie dalszej współpracy. • Podsumowanie szkolenia. • Ankiety, zaświadczenia
13:00 	Lunch

szkolenie 4h








Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Instytut Transportu Samochodowego