

OD REFLEKSJI DO DZIAŁANIA

Jak rozpoznać lukę kompetencyjną i przełożyć ją na rozwój zespołu, oferty i doświadczenia klienta?

ZATRZYMAJ SIĘ → ROZPOZNAJ → NAZWIJ → ZAPLANUJ → **DZIAŁAJ**

PRAKTYCZNY PRZEWODNIK
DLA LIDEREK I LIDERÓW TURYSTYKI

1. ZATRZYMAJ SIĘ: CO NAPRAWDĘ OFERUJESZ?

Czy Twoja oferta to pojedyncza usługa: nocleg, posiłek, atrakcja? Czy spójne doświadczenie klienta od momentu rezerwacji do wyjazdu?



Współczesny turysta nie kupuje usługi. Kupuje doświadczenie.

Doświadczenie powstaje wtedy, gdy zespół potrafi połączyć wiele elementów w spójną całość.



To pytanie wyznacza punkt wyjścia do dalszego rozwoju.



REFLEKSJA spójrz na swoją ofertę z dystansu



Co klient przeżywa pomiędzy punktami oferty?



Gdzie doświadczenie się urywa?



Które elementy oferty nie współpracują ze sobą?



PODRÓŻ KLIENTA

od rezerwacji do wyjazdu



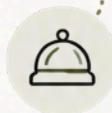
1 REZERWACJA

Pierwsze wrażenie, jasne informacje, łatwy proces.



2 PRZYJAZD

Powitanie, sprawna organizacja pierwszy kontakt.



3 POBYT

Usługi i atrakcje, jakość, atmosfera, rozwiązywanie potrzeb.



4 RELACJA

Komunikacja, empatia, drobne gesty, poczucie opieki.



5 WYJAZD

Pożegnanie, podziękowanie, informacja zwrotna, zaproszenie do powrotu.



2. SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY:

DECYZJE OPARTE NA PRZESZŁOŚCI

Jeśli Twoje decyzje opierają się głównie na intuicji, doświadczeniu i tym, co działało wcześniej, prawdopodobnie **tracisz część potencjału rynku.**



SZYBKI TEST DOJRZAŁOŚCI.

Odpowiedz **TAK** lub **NIE**:

1	Czy analizujesz dane o klientach?	TAK	NIE
2	Czy masz ofertę dopasowaną do konkretnych grup, np. seniorów i rodzin?	TAK	NIE
3	Czy Twój zespół wie, jak reagować na trudne sytuacje?	TAK	NIE
4	Czy potrafisz opowiedzieć historię swojego miejsca?	TAK	NIE



2 lub mniej odpowiedzi „tak”
= wyraźna luka kompetencyjna.

3. OD WIEDZY DO JAKOŚCI

Zamiast pytać:

Czego się nauczę?



Zadaj pytanie:

Co zmienię w swojej firmie po tym szkoleniu?



Czy Twój zespół zna standardy?
Czy potrafi je stosować?



To różnica między „certyfikatem” a „jakością”.

1.

ZAUWAŻ — nazwij sytuację, która nie działa

2.

ZROZUM — określ, jakiej kompetencji brakuje

3.

ZMIENN — wybierz jedno działanie, które zespół zacznie stosować



Po tym materiale zmienimy...

4. PUNKT ZWROTNY: OD BRAKÓW DO REALNYCH SYTUACJI

Najważniejszy moment procesu badawczego nastąpił wtedy, gdy uczestnicy warsztatów przestali mówić o brakach, a zaczęli analizować realne sytuacje z klientem.

To właśnie tam ujawniły się rzeczywiste luki kompetencyjne.

Mapa kompetencji nie odpowiada na pytanie „co jest nie tak?”.

Odpowiada na pytanie: „co konkretnie trzeba rozwinąć w zespole, żeby działać skuteczniej?”

MAPA KOMPETENCJI



1. SYTUACJA KLIENTA

Realne wyzwanie, z którym spotyka się nasz klient.



2. ANALIZA SYTUACJI

Wspólne zrozumienie kontekstu, potrzeb i oczekiwań.



3. LUKA KOMPETENCYJNA

Określamy, jakiej kompetencji brakuje, aby skutecznie działać.



4. DZIAŁANIE ZESPOŁU

Rozwijamy konkretną kompetencję i wdrażamy ją w praktyce.

★ LEPSZE WYNIAGY DLA KLIENTA

ZNAJDŹ SWOJĄ LUKĘ



1



Jaka realna sytuacja klienta ujawnia problem?

2



Jakiej kompetencji potrzebuje zespół?

3



Po czym poznamy, że nastąpiła poprawa?

5. KIERUNKI ROZWOJU: TURYSTYKA, KTÓRA ODPOWIADA NA ZMIANĘ



KLUCZOWY WNIOSEK

Luka kompetencyjna w turystyce nie wynika z braku wiedzy. Wynika z braku: **umiejętności jej zastosowania, zdolności współpracy i gotowości do zmiany.**

1



TURYSTYKA DOSTĘPNA

projektowanie doświadczeń dla różnych potrzeb i możliwości

2



TURYSTYKA NISKOEMISYJNA

ograniczenie emisji, informowanie gości i wybór rozwiązań przyjaznych środowisku

3



CYFRYZACJA I AUTOMATYZACJA

technologia wspiera kontrolę kosztów, zasobów i procesów

4



LOKALNOŚĆ I KRÓTKIE ŁAŃCUCHY DOSTAW

mniej transportu, więcej autentyczności i współpracy z lokalnymi producentami

5



TURYSTYKA REGENERATYWNA

nie tylko mniej szkodzić, ale więcej dawać miejscu i społeczności



PIERWSZY KROK



Co rozwinimy
w zespole?

.....
.....



Co zmienimy
w doświadczeniu
klienta?

.....
.....



Po czym poznamy,
że działamy
skuteczniej?

.....
.....

6. MAPA LUK KOMPETENCYJNYCH: OD DIAGNOZY DO DZIAŁANIA

Luka kompetencyjna to różnica między tym, czego wymaga skuteczne działanie, a tym, co zespół potrafi dziś zastosować w praktyce.



SYTUACJA
KLIENTA

BRAKUJĄCA
KOMPETENCJA

PRIORYTET
ROZWOJU

DZIAŁANIE

EFEKT

To narzędzie, które porządkuje obszary wymagające rozwoju, pokazuje priorytety i pomaga przejść od ogólnej diagnozy do konkretnego planu działania.

Jak czytać mapę?

1

Zidentyfikuj realną sytuację, w której klient lub zespół napotyka trudność.

2

Nazwij kompetencję potrzebną do skutecznego działania.

3

Ustal, co należy rozwinąć najpierw i po czym poznasz poprawę.

Co może pokazać mapę?



projektowanie produktów i doświadczeń



budowanie i opowiadanie historii miejsca



personalizacja i dopasowanie oferty



prowadzenie doświadczenia klienta



kompetencje cyfrowe i wykorzystanie technologii



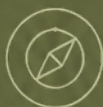
współpraca i koordynacja zespołu



kompetencje środowiskowe i odpowiedzialność



analiza danych i decyzje oparte na wiedzy



Mapa nie odpowiada na pytanie: „co jest nie tak?”.
Odpowiada na pytanie: „co konkretnie trzeba rozwinąć w zespole, żeby działać skuteczniej?”



Która luka najbardziej ogranicza dziś jakość doświadczenia klienta?

OD REFLEKSJI DO DZIAŁANIA

ZAGRAJ I DZIAŁAJ



Co-funded by
the European Union



Dofinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji. Unia Europejska ani Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji nie ponoszą za nie odpowiedzialności.