

ОТ РАЗМИСЪЛ КЪМ ДЕЙСТВИЕ

Как да разпознаем дефицита в компетентностите и да го превърнем в развитие на екипа, предлагането и клиентското преживяване?

СПРИ СЕ



РАЗПОЗНАЙ



НАЗОВИ



ПЛАНИРАЙ



ДЕЙСТВА
И

ПРАКТИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО
ЗА ЛИДЕРИ И ЛИДЕРКИ В ТУРИЗМА

1. СПРИ СЕ: КАКВО ВСЪЩНОСТ ПРЕДЛАГАШ?

Предлагането ти единична услуга ли е: нощувка, хранене, атракция? Или представлява цялостно преживяване за клиента от момента на резервацията до заминаването?



Съвременният турист не купува услуга. Купува преживяване.

Преживяването се създава, когато екипът умее да свърже различните елементи в едно цяло.



Този въпрос задава отправната точка за по-нататъшното развитие.



РАЗМИСЪЛ

Погледни предлагането си отстрани.



Какво преживява клиентът между отделните елементи на предлагането?



Къде преживяването се прекъсва?



Кои елементи на предлагането не работят заедно?



ПЪТЯТ НА

от резервацията до заминаването

1 РЕЗЕРВАЦИЯ

Първо впечатление, ясна информация, лесен процес.



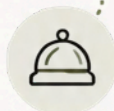
2 PRZYJAZD

Powitanie, sprawna organizacja pierwszego kontaktu.



3 ПРЕСТОЙ

Услуги и атракции, качество, атмосфера, удовлетворяване на потребностите.



4 ВЗАИМО ОТНОШЕНИЯ

Комуникация, емпатия, жестове, усещане за грижа.



5 ЗАМИНАВАНЕ

Съдействие, благодарност, обратна връзка, покана за повторно посещение.





2. ПРЕДУПРЕДИТЕЛЕН

СИГНАЛ

РЕШЕНИЯ, ОСНОВАНИ НА МИНАЛОТО

Ако решенията ти се основават предимно на интуицията, опит и на това, което е работило преди, вероятно пропускаш част от пазарния потенциал.



БЪРЗ ТЕСТ ЗА ЗРЯЛОСТ.

Отговори с ДА или НЕ:

		ДА	НЕ
1	Анализираш ли данни за клиентите?		
2	Имаш ли предложения, съобразени с конкретни групи, например възрастни хора и семейства?		
3	Знаеш ли екипът ти как да реагира в трудни ситуации?		
4	Умееш ли да разкажеш историята на своето място?		



**2 или по-малко отговора „да“
= ясно изразен дефицит в
компетентностите.**



3. ОТ ЗНАНИЯ КЪМ КАЧЕСТВО

Вместо да
питаш:

Какво ще
науча?



Задай си
въпроса:

Какво ще променя
във фирмата си
след това обучение?



Познава ли екипът ти стандартите?
Умее ли да ги прилага?



Това е разликата между
„сертификат“ и „качество“.

1.

1. ЗАБЕЛЕЖИ — назови ситуацията,
която не работи.

2.

2. РАЗБЕРИ — определи коя
компетентност липсва.

3.

3. ПРОМЕНИ — избери едно действие,
което екипът ще започне да прилага.



След този материал ще променим...

.....

.....

4. ПОВРАТНА ТОЧКА:

ОТ ДЕФИЦИТИТЕ КЪМ РЕАЛНИТЕ СИТУАЦИИ

Най-важният момент в изследователския процес настъпи, когато участниците в семинара спряха да говорят за дефицити и започнаха да анализират реални ситуации с клиенти. **Именно там се проявиха действителните дефицити в компетентностите.**

Картата на компетентностите не отговаря на въпроса „Какво не е наред?“.

Тя отговаря на въпроса: „Какво конкретно трябва да развием в екипа, за да работим по-ефективно?“

ОТКРИЙ СВОЯ ДЕФИЦИТ



Коя реална ситуация на клиента разкрива проблема?



От каква компетентност се нуждае екипът?



По какво ще разберем, че има подобрение?

КАРТА НА



1. СИТУАЦИЯ НА КЛИЕНТА
Реално предизвикателство, с което се сблъсква клиентът ни.



2. АНАЛИЗ НА СИТУАЦИЯТА
Общоразбиране на контекста, потребностите и очакванията.



3. ДЕФИЦИТ В КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ
Определяме коя компетентност липсва, за да се действа ефективно.



4. ДЕЙСТВИЯ НА ЕКИПА
Развиваме конкретна компетентност и я прилагаме на практика.



ПО-ДОБРИ РЕЗУЛТАТИ ЗА КЛИЕНТА

5. ПОСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ: ТУРИЗЪМ, КОЙТО ОТГОВАРЯ НА ПРОМЕНИТЕ



КЛЮЧОВ ИЗВОД

Дефицитът в компетентностите в туризма не произтича от липса на знания. Той произтича от липса на умения за прилагането им, способност за сътрудничество и готовност за промяна.

1



ТУРИЗЪМ С ДОСТЪПНА СРЕДА

Проектиране на преживявания за различни потребности и възможности

2



ТУРИЗЪМ С НИСКИ ЕМИСИИ

Ограничаване на емисиите, информиране на гостите и избор на екологосъобразни решения

3



ДИГИТАЛИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ

Технологиите подпомагат контрола на разходите, ресурсите и процесите.

4



МЕСТНИ РЕСУРСИ И КЪСИ ВЕРИГИ НА ДОСТАВКИ

По-малко транспорт, повече автентичност и сътрудничество с местни производители.

5



ТУРИЗЪМ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРИРОДАТА

Не само да вредим по-малко, а и да даваме повече на мястото и общността.



ПЪРВА СЪПЪКА



Какво ще
развием
в екипа?

.....

.....



Какво ще
променим
в клиентското
преживяване?

.....

.....



По какво ще
разберем, че
работим по-
ефективно?

.....

.....

6.

КАРТА НА ДЕФИЦИТИТЕ В КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ: ОТ ДИАГНОСТИКА КЪМ ДЕЙСТВИЕ

Дефицитът в компетентностите е разликата между това, което ефективното действие изисква, и това, което екипът умее да прилага на практика днес.

Това е инструмент, който подрежда областите, нуждаещи се от развитие, показва приоритетите и помага да преминем от обща диагностика към конкретен план за действие.



СИТУАЦИЯ НА КЛИЕНТА



ЛИПСВАЩА КОМПЕТЕНТНОСТ



ПРИОРИТЕТ ЗА РАЗВИТИЕ



ДЕЙСТВИЕ



ЕФЕКТ

Как да четем картата?

1

Идентифицирай реална ситуация, в която клиентът или екипът среща затруднение.

2

Назови компетентността, необходима за ефективни действия.

3

Определи какво трябва да се развие първо и по какво ще разбереш, че има подобрение.

Какво може да покаже картата?



Проектиране на продукти и преживявания



Създаване и разказване на историята на мястото



Персонализиране и адаптиране на предлагането



Управление на клиентското преживяване



Дигитални компетентности и използване на технологии



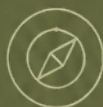
Сътрудничество и координация в екипа



Екологични компетентности и отговорност



Анализ на данни и решения, основани на знания



Картата не отговаря на въпроса „Какво не е наред?“. Тя отговаря на въпроса „Какво конкретно трябва да развием в екипа, за да работим по-ефективно?“



Кой дефицит в най-голяма степен ограничава днес качеството на клиентското преживяване?

ОТ РАЗМИСЪЛ КЪМ ДЕЙСТВИЕ

ИГРАЙ И ДЕЙСТВАЙ



Co-funded by
the European Union



Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.