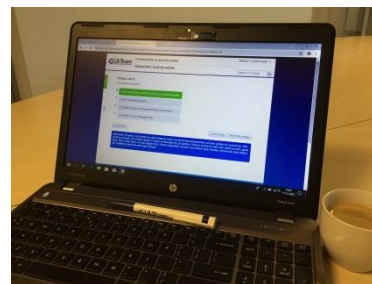


## E-Training - Hospitality

*Ben jij de schoonmaakambassadeur van jouw organisatie?*

In deze online training ontdekken medewerkers wat gastvrij werken is. Een stevige basis voor de ontwikkeling van het ambassadeur zijn. Na een succesvolle eindtoets volgt het UL-Team certificaat. *De online leeromgeving is 4 weken beschikbaar.*



### Praktische informatie

<b>Naam training of opleiding</b>	<b>E-Training Hospitality</b>
<b>Doelgroep</b>	Facilitaire (schoonmaak-)medewerkers
<b>Inhoud van de training</b>	<b>Thema's:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wie is de gast?</li> <li>• wat is gastvrij werken?</li> <li>• verbaal en non-verbaal communiceren</li> <li>• persoonlijke presentatie</li> <li>• verschil taakgericht en gastgericht gedrag</li> <li>• omgaan met klachten</li> </ul>
<b>Niveau van de training</b>	Uitvoerend niveau.
<b>Vooropleiding</b>	De medewerker heeft geen specifieke vooropleiding nodig, wel voldoende beheersing van de Nederlandse taal.
<b>Lengte van de training</b>	Ongeveer 2,5 uur
<b>Locatie</b>	n.v.t.
<b>Groepsgrootte</b>	n.v.t.
<b>Doelstellingen van de training</b>	Na de training kan de deelnemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitleggen wie de gast is;</li> <li>• beschrijven wat het doel is van gastvrij werken;</li> <li>• met voorbeelden toelichten wat het verschil is tussen verbaal en non-verbaal gedrag;</li> <li>• uitleggen wat het verschil is tussen taakgericht en gastgericht werken;</li> <li>• een voorbeeld geven hoe je je proactief opstelt naar gasten;</li> <li>• een voorbeeld geven hoe je op gastvrije wijze omgaat met materialen en middelen;</li> <li>• uitleggen wat een klacht is;</li> <li>• beschrijven wat de stappen zijn in het ontvangen van een klacht.</li> </ul>
<b>Studiebelasting</b>	1,5 – 2 uur
<b>Kwalificaties</b>	Geen
<b>Kosten van de training</b>	€ 47,50,- per persoon excl. BTW
<b>Certificaat</b>	Schriftelijke toetsing, bij meer dan 75% goed volgt het certificaat 'E-Training hospitality'
<b>Aantal toetsingen en herkansingen</b>	Eindtoets; herkansing is mogelijk op aanvraag
<b>Vrijstellingen</b>	N.v.t.
<b>Studiemateriaal</b>	Online leeromgeving
<b>Voorwaarden</b>	Op al onze trainingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing en de NRTO gedragscode
<b>Opmerking</b>	Voor deelname is een persoonlijk e-mailadres nodig.

UL-Team is lid van NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding)