

Matkailualan perustutkinto | Matkailupalvelujen tuottaja | Forssan ammatti-instituutti

Jatkuvahaku

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ:

Asiakaslähtöisyys matkailualalla (12.-13.10.2020)

- Matkailualueen vetovoimatekijöiden tunnistaminen
- Matkailupalvelujen kilpailutekijät ja erottautuminen
- Erilaisten asiakasryhmien määrittäminen, tarpeet ja erityispiirteet
- Asiakkaan ostajapersoonat ja palveluprosessi
- Asiakastietojen keruu, hallinta ja hyödyntäminen
- Käytännöt, lait ja asetukset
- Asiakassuhteiden hallinta
- Asiakkaan kuuntelujärjestelmä
- Manuaalinen ja digitaalinen
- Suosittelumarkkinoinnin merkitys osana kuuntelua
- Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja analysointi

2. Matkailun sähköinen liiketoiminta (3.-4.11.2020)

- Matkailuyrityksen arjen digitaaliset työvälineet ja digikunto
- Varausten vastaanotto ja käsittely
- Käytännön myyntityö verkossa
- Digitaalinen markkinointi käytännössä
- Verkkojalanjälki ja online kauppa
- Yrityksen verkkosivustojen löydettävyys ja digikunto
- Online varauskanavat ja oma verkkokauppa
- Digitaalisen markkinoinnin liittäminen kiinteäksi osaksi myyntitoimintoja

3. Matkailupalvelujen tuotteistaminen (20.1.2021)

- Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja tuotekehitys
- Tuotteistaminen matkailuyrityksen työkaluna: mitä tuotteistaminen on, mitä sillä saavutetaan?
- Tuotteistamisen, tuotekehityksen ja tuottamisen erot
- Palveluiden ja tuotteiden hinnoittelu
- Matkailupalveluketjujen rakentaminen asiakaslähtöisesti

4. Matkailupalvelujen toteuttaminen vastuullisesti ja kestävästi (16.-17.2.2021)

- Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden huomioiminen matkailupalvelujen toteuttamisessa
- Globaalit trendit ja asiakasymmärrys johdattavat vastuullisuuteen
- Vastuullisuudesta matkailutuotteen myyntivaltti
- Muuttunut maailma ja sen mukanaan tuomat vastuullisen matkailuyrityksen veloitteet
- Vastuullisesti toteutettu asiakkaan palvelupolku kriittisine pisteineen
- Valmismatkalaki ja muut matkailualaa säätelevät lainalaisuudet

5. Kasvua kansainvälisiltä markkinoilta – saksankielinen Keski-Eurooppa (21.4.2021)

- Kansainväliset jakelukanavat, Euroopan jakelutiet, matkanjärjestäjien merkitys, markkina-alueen vaatimustaso, käytännön matkanjärjestäjäesimerkkejä
- Palveluiden ja tuotteiden komissionmallit kv-kaupassa
- Verkostojen hyödyntäminen ja merkitys matkailupalvelujen toteuttamisessa

TOTEUTUS JA PAIKKA

Koulutuspäivät toteutetaan lähiopetuksena Forssassa. Myös etänä osallistuminen on mahdollista, sillä koulutuspäivät videoidaan. Videotallenteet ovat katsottavissa koko koulutuksen ajan. Matkustaminen paikan päälle ei ole pakollista.

KOULUTTAJAT

Kouluttajina toimivat Anu Nylund, Kirsi Mikkola, Greta Tanskanen ja Suvi Ahola.