

Matkailupalvelujen ammattitutkinto | Matkailun asiakaslähtöinen liiketoiminta | Kainuun ammattiopisto

21.10.2019–10.2.2021 Jatkuva haku

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ:

1. Koulutuksen aloitus 21.10.2019

- Tutkinnon tavoitteet ja osaamisvaatimukset sekä suoritettavat tehtävät ja näytöt
- Näyttötutkintovaatimusten ja koulutuskokonaisuuden ymmärtäminen
- Oppisopimukset
- Verkostoituminen ja tiimioppiminen
- Tutkintokoulutuksen sisältö ja kouluttajien esittely

2. Asiakaslähtöisyys matkailualalla 20.–21.11.2019

- Matkailualueen vetovoimatekijöiden tunnistaminen
- Matkailupalvelujen kilpailutekijät ja erottautuminen (Unique Selling Point, USP)
- Erilaisten asiakasryhmien määrittäminen
- Asiakasryhmien tarpeet ja erityispiirteet
- Asiakkaan palveluprosessi

3. Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja myynti 28.–29.1.2020

- Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja tuotekehitys
- Palveluiden ja tuotteiden hinnoittelu
- Asiakaslähtöinen sisällöntuotanto, myynti ja markkinointi
- Monikanavainen myynti
- Myynnin jälkitoimet
- Seuranta
- Mittaaminen ja analysointi
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

4. Matkailun sähköinen liiketoiminta 21.–22.4.2020

Matkailuyrityksen arjen digitaaliset työvälineet ja digikunto

- Asiakastietojen hallinta ja käyttö markkinoinnissa
- 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

5. Vastuullinen matkailu ja kestävä kehitys 8.–9.9.2020

- Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden määritelmät
- Globaalit trendit ja asiakasymmärrys johdattavat vastuullisuuteen
- Vastuullinen palvelupolku vie teorian käytäntöön (kriittiset pisteet, ideat ja ratkaisut)
- Vastuullisen toiminnan strategia ja toimintasuunnitelma
- Vastuullisuus markkinointiviestinnässä
- Vinkit jatkokon!

6. Verkosto- ja yhteismarkkinointi ja matkailupalvelujen koordinointi 17.–18.11.2020

- Verkostojen ja yhteistyön merkitys matkailualalla
- Vuorovaikutus ja viestintä verkostossa
- Verkostojen hyödyntäminen markkinoinnissa
- Matkailupalveluketjujen koordinointi ja rakentaminen asiakaslähtöisesti
- Lisäksi päätöspäivä 10.2.2021.

KOULUTTAJAT

Kouluttajina toimivat Suvi Ahola, Kirsi Mikkola ja Anu Nylund.