

## **Решение конфликтных ситуаций. Управление стрессом**

Программа обучения отвечает на вопросы: как быстро и эффективно решать конфликтные ситуации с гостями? Как уменьшить потери от недовольных гостей? Как сохранять постоянно позитивного впечатления, которое мы производим на гостя? Как управлять стрессом? Как контролировать свои мысли и физические реакции?

**Продолжительность:** 6 часов

**Целевая группа:** сотрудники гостиницы, которые непосредственно обслуживают гостей

### **Содержательный план тренинга**

- Почему важно уметь профессионально решать проблемы и сложные ситуации
- Исследование причин возникновения проблем
- Важность умения решить проблему
- Типы жалобщиков (описание типов гостей)
- Отношение сотрудника и его естественные реакции при общении с гостем во время решения конфликтной ситуации
- Проблема - эта часть тренинга объясняет разницу между восприятием и фактами, понимание которой помогает сохранять контроль в любой ситуации и дискуссии.
- Модели поведения гостя (родитель, взрослый, ребенок)
- Формула решения конфликтной ситуации – 4 шага.
- Алгоритмы решения типичных конфликтных ситуаций.
- Управление стрессом
- Позитивный/ негативный стресс
- Стрессоры на работе: методы работы, личные взаимоотношения, оборудование
- Способы управления стрессом
- Семь инструментов управления мыслями
- Резервы организма
- Формирование гостеориентированного отношения сотрудников к гостям и обслуживанию

Примечание;

По окончании тренинга участники сдают тест.

Результаты тестирования предоставляются руководству компании