

Anglická terminologie v oblasti péče o zákazníka – hotelnictví a cestovní ruch / Customer Service in Hospitality and Tourism

Název programu	Anglická terminologie v oblasti péče o zákazníka – hotelnictví a cestovní ruch / Customer Service in Hospitality and Tourism
Počet hodin	4 hodiny
Termín programu	bude upřesněn
Místo konání	Vysoká škola hotelová v Praze
Lektor programu	Mgr. Lucie Bartošová
Cena	1 803,- Kč (1 490,- Kč bez DPH)

Anotace:

Cílem kurzu je osvojit si a aktivně využít slovní zásobu týkající se zákaznických služeb v hotelnictví a cestovním ruchu – zvládání komunikace se zákazníkem v náročných situacích (nespokojený zákazník), v případě reklamace atd.

1. Znalost angličtiny minimálně na úrovni B1
2. Terminologie z oblasti zákaznických služeb, komunikace se zákazníky po telefonu, vyřizování reklamací, zpětná vazba od zákazníků atd.

Úspěšný účastník obdrží osvědčení o absolvování programu na Vysoké škole hotelové v Praze.