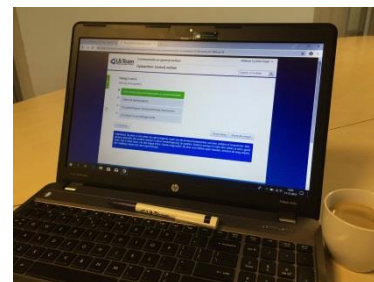


## E-Training - Hospitality

*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.



### Praktische informatie

Naam training of opleiding	E-Training Hospitality
Doelgroep	Facilitaire (schoonmaak-)medewerkers
Inhoud van de training	<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>
Niveau van de training	Uitvoerend niveau.
Vooropleiding	De medewerker heeft geen specifieke vooropleiding nodig, wel voldoende beheersing van de Nederlandse taal.
Lengte van de training	Ongeveer 2,5 uur
Locatie	n.v.t.
Groepsgrootte	n.v.t.
Doelstellingen van de training	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>
Studiebelasting	1,5 – 2 uur
Kwalificaties	Geen
Kosten van de training	€ 43,- per persoon excl. BTW
Certificaat	Schriftelijke toetsing, bij meer dan 75% goed volgt het certificaat 'E-Training hospitality'
Aantal toetsingen en herkansingen	Eindtoets; herkansing is mogelijk op aanvraag
Vrijstellingen	N.v.t.
Studiemateriaal	Online leeromgeving
Voorwaarden	Op al onze trainingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing en de NRTO gedragscode
Opmerking	Voor deelname is een persoonlijk e-mailadres nodig.

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