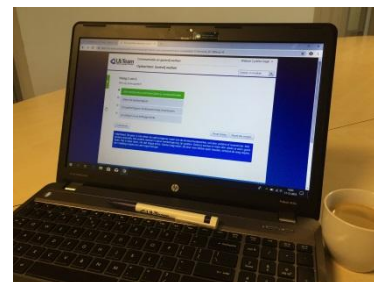


## E-Training - Hospitality

*Ben jij de schoonmaakambassadeur van jouw organisatie?*

In deze onlinetraining 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. *De online leeromgeving is 4 weken beschikbaar.*



### 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. De training is ook geschikt voor anderstalige medewerkers, dankzij ondersteuning in meerdere talen: Engels, Portugees, Pools, Frans en Turks.
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	€ 75,- 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)