



Poslovni
Uzlet 2017



POSLOVNI UZLET GRADA CRIKVENICE, 28. travnja 2017.

Hotel Omorika,
Milovana Muževića 20

PRIJAVITE SE
NA **BESPLATNE
RADIONICE**!
SAZNAJTE VIŠE!

PROGRAM

9:30-10:00 REGISTRACIJA SUDIONIKA

10:00-10:30 OTVORENJE

Pozdravni govori:

Vladimir Nišević glavni urednik Poslovnog dnevnika

Damir Rukavina gradonačelnik Crikvenice

Zlatko Komadina župan Primorsko-goranske županije

**10:30-11:30 PANEL DISKUSIJA
RAZVOJ TURIZMA U CRIKVENICI**

11:30-12:00 Pauza

**12:00-15:00 RADIONICA
UMIJEĆE RADA S GOSTIMA U UGOSTITELJSTVU I TURIZMU**

Predavač: **Marija Kalinić**, EPPUR SI MUOVE

- Očekivanja gostiju i o čemu sve ovise
- Svi aspekti kvalitete usluge
- Moć i utjecaj osobnih stavova i uvjerenja na kvalitetu rada s gostima
- Koje je značenje prvog dojma kojeg ostavimo na gosta i kako ostaviti dobar prvi dojam?
- Verbalna i neverbalna komunikacija u radu s gostima
- Kako se kvalitetno pripremiti za posao?
- Komunikacija s gostima u situacijama prigovora i reklamacija
- Završetak rada s gostom
- „Trenuci istine“ u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu općenito

Generalni partneri



Srebrni partner



Partneri



hrvatskaza
ičažupanija



Službeni prijevoz



Analički partner

