

FRONTOFFICE TIC

Návod na vypracovanie komunikačného manuálu

Vybavovanie klientov

- Popísať spôsob nadviazania verbálneho a neverbálneho kontaktu pri vstupe klienta do priestoru TIC.
- Popísať štandardný postup pri komunikácii s klientom vo Vašom TIC, aké komunikačné spôsoby a postupy využívate pri dopytoch spadajúcich do Vašej kompetencie.
- Popísať štandardný postup pre prípad, ak dopyt nespadá do kompetencie pracovníka TIC.
- Popísať spôsob komunikácie s rôznymi vekovými skupinami nevynímajúc multikultúrny aspekt. Aký spôsob volíte pri komunikácii s klientom z iného kultúrneho a náboženského prostredia.
- Popísať spôsob komunikácie s komplikovaným klientom s ohľadom na jeho aktuálne psychické rozpoloženie.
- Popísať štandardný spôsob urýchlenia komunikácie pri nerozhodnom klientovi v záujme zabezpečenia plynulého vybavovania ďalších klientov.
- Popísať štandardný spôsob ukončenia komunikácie s klientom po zodpovedaní jeho dopytov vrátane použitia zdvorilostných fráz.

Vypracovalo: Turistické informačné centrum
Bratislava Tourist Board, 2017