

Поддршка на регионалниот туристички потенцијал

1ва Обука за туристички водичи и аниматори - хотел Лирак, Тетово





Комуникација со туристите

Изградете однос со туристите

Бидете пријателски расположени

Споделете приказни и
интересни информации



Идентификувајте што
сакаат и што им требаат
на гостите



Решете ги поплаките
брзо и целосно



Секогаш
насмевнувајте се
и нудете помош



Информирајте за услугите

Како да се примени „изградениот однос“ во пракса?



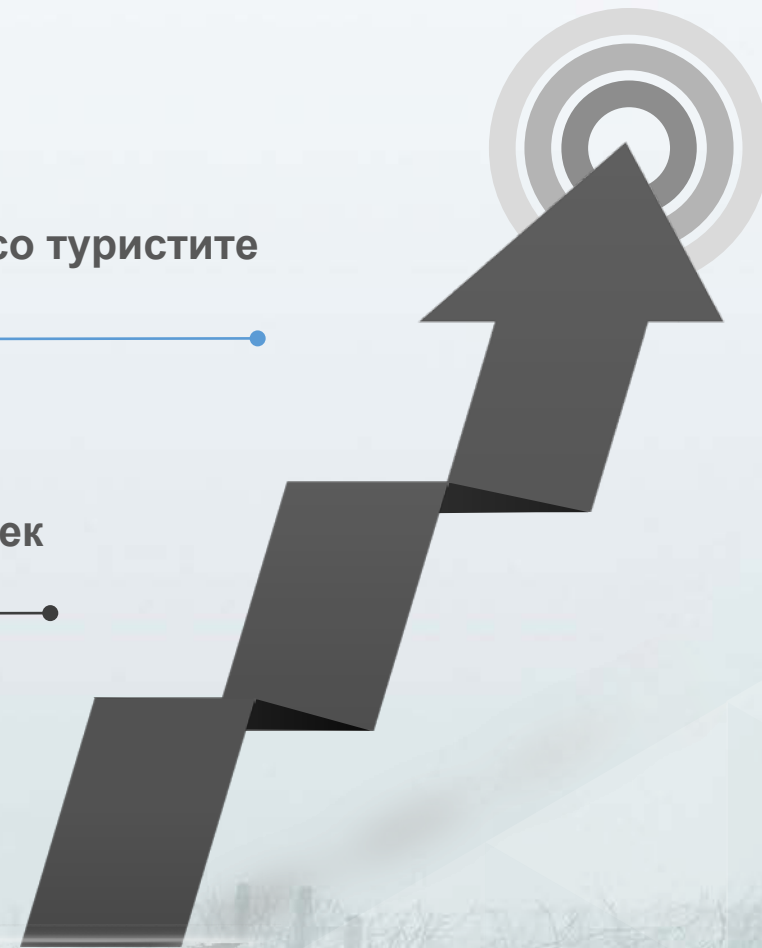
Искористете шанси да разговарате со туристите



Дајте информации за себе на почетниот пречек



Вовед пред да започне турнејата



Практични совети:

Облечете се добро и соодветно

Зборувајте доволно гласно

Внимателно слушајте и интерпретирајте ги прашањата и потребите на туристите

Запомнете ги името и лицата

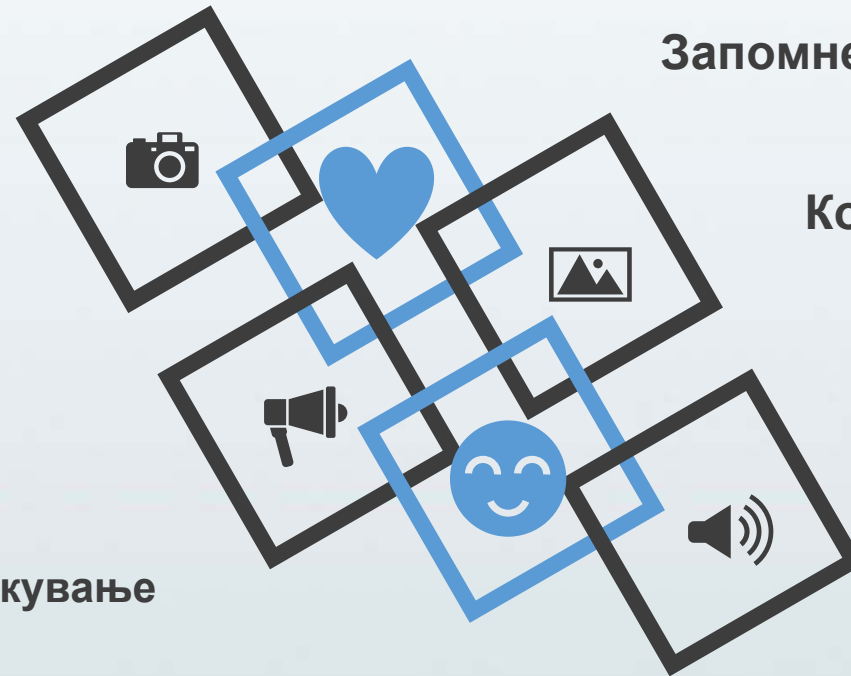
Насмевка

Користете го името на лицето

Искрени поздрави и ракување

Воспоставете контакт со очите

Самоуверено



Надминување на бариерите за ефективност

Физички бариери

Физичките бариери често се должат на природата на животната средина. Пример за ова е природната бариера што постои доколку вработените се наоѓаат во различни згради или на различни места. Исто така, лошата или застарена опрема, особено неуспехот на раководството да воведи нова технологија, исто така може да предизвика проблеми.

Како да се надмине?

Обидете се често да користите комуникација лице в лице

Како да се надмине?

Признајте дека сите имаме различно културно потекло и обидете се да ги оцените промените како додадена вредност за мултикултурна група.

Бариери од културните аспекти

Културните разлики постојат внатре во земјите (племенски / регионални разлики, дијалекти итн.), Меѓу религиозни групи и во организациите или на организациско ниво - каде компаниите, тимовите и единиците може да имаат различни очекувања, норми и идиолекти.

Страв од критика

Ова е главен фактор што спречува добра комуникација. Ако вежбаме едноставни практики за да ја подобриме нашата комуникациска вештина, можеме да станеме ефективни комуникатори. На пример, прочитајте статија од весникот или соберете некои новости од телевизијата и презентирајте ги пред огледало. Ова не само што ќе ја зголеми вашата самоверба, туку и ќе го подобри вашиот јазик и вокабулар.

Како да се надмине?

Обидете се да изградите доверба

Како да се надмине?

Справувајте се со јазикот на телото: држење на телото, гестови, климање со глава, движења на нозете и сл.

Јазични бариери

Зборувањето на различни јазици, но понекогаш дури и употребата на жаргон може да ги спречи примачите да ја разберат пораката. Лошо објаснување или погрешно разбрани пораки исто така може да резултираат во конфузија.

A silhouette of a hiker with a large backpack stands on a mountain peak, looking out over a sunset sky. The scene is framed by a large, light-colored triangle that points downwards. The sky is filled with soft, orange and pink clouds, and the foreground shows the dark silhouette of the hiker and some vegetation.

Ви Благодарам

Ирда Курета irda.kureta@gmail.com