

Программа

Первый день тренинга

- 10:00-10:30 – Знакомство. Работа с ожиданиями слушателей. Работа в мини-группах.
10:30-12:00 – Дискуссия на тему: «Что искажает восприятие информации». «Что значит 'выйти из своего контекста'». Начинаем собирать «чемоданчик» приемов для работы с персоналом. Игра: «В одну сторону». Обсуждение результатов игры.
12:00-12:15 – кофе-брейк
12:15-13:45 – Знакомимся с приемами, которые улучшают качество восприятия». Работаем с вниманием. Учимся сомневаться и рефлексировать. Игра «Случилась такая история». Обсуждение результатов игры.
13:45-14:45 – Обед
14:45-15:30 – Деловая игра «Случай с алкоголем в отеле». Обсуждение результатов игры.
15:30-16:30 – Дискуссия на тему: «Что такое эмпатия и почему ее нужно развивать?» Работа в мини-группах.
16:30-16:45 – кофе-брейк
16:45-17:45 – Игра «Я знаю, что ты чувствуешь». Обсуждение результатов игры.
17:45-18:30 – Подведение итогов. Работа в мини-группах.
18:30-19:00 – Ответы на вопросы.

Второй день тренинга

- 10:00-11:00 – Вспоминаем первый день. Работаем в мини-группах.
11:00-12:00 – Продолжаем собирать «чемоданчик» приемов для работы с персоналом. Игра на развитие активного слушания: «Повторение». Обсуждение результатов игры.
12:00-12:15 – кофе-брейк
12:15-13:45 – Деловая игра на развитие коммуникации «Пароль не нужен?» Обсуждение результатов игры.
13:45-14:45 – Обед
14:45-15:30 – Дискуссия на тему: «Почему индустрии гостеприимства важно обладать эмпатией?» Работа в мини-группах.
15:30-17:00 – Деловая игра «Недовольный гость». Обсуждение результатов
17:00–17:10 – кофе-брейк.
17:10-18:40 – Вспоминаем работу в первый и второй день. Работа в мини-группах. Завершаем собирать приемы работы с персоналом.
18:40-19:00 – Ответы на вопросы. Завершение тренинга.