Εξυπηρέτηση Πελατών Επισιτιστικής Επιχείρησης με Χρήση Νέων Τεχνολογιών

Αναλυτική περιγραφή του προγράμματος

Σκοπός προγράμματος

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει ως στόχο να παρέχει στους εκπαιδευόμενους τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για μια ολιστική και σύγχρονη εξυπηρέτηση πελατών στον τομέα της επισιτιστικής βιομηχανίας, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και ψηφιακών συστημάτων. Εστιάζει στη βελτίωση της πελατειακής εμπειρίας, την ορθή διαχείριση παραπόνων, καθώς και στη χρήση καινοτόμων εργαλείων ψηφιακού μετασχηματισμού για την ενίσχυση της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

Περιγραφή προγράμματος

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλύπτει βασικές και εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών στον επισιτισμό. Οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν γνώσεις για την τουριστική και επισιτιστική βιομηχανία, την επαγγελματική συμπεριφορά που οφείλουν να διαθέτουν, τη διαχείριση παραπόνων και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Παράλληλα, θα εξοικειωθούν με σύγχρονες τεχνολογίες, όπως συστήματα κρατήσεων, συστήματα Διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, ψηφιακό και online marketing, ρομποτική και βιώσιμες τεχνολογίες, οι οποίες διαμορφώνουν το μέλλον της εξυπηρέτησης πελατών. Τέλος, παρέχει πρακτική γνώση και εφαρμοσμένες στρατηγικές, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της σύγχρονης αγοράς.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Οι εκπαιδευόμενοι με την ολοκλήρωση του προγράμματος, θα είναι σε θέση να:

• Κατανοούν τον ρόλο της επισιτιστικής βιομηχανίας, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών στη συνολική εμπειρία.

• Εφαρμόζουν επαγγελματική συμπεριφορά και δεξιότητες επικοινωνίας, ενισχύοντας την εικόνα και την αξιοπιστία της επιχείρησης.

• Αξιοποιούν σύγχρονες τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση πελατών.

• Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα των πελατών, εφαρμόζοντας στρατηγικές ανάκτησης και βελτίωσης της ικανοποίησής τους.

• Αναλύουν και χρησιμοποιούν δεδομένα πελατών μέσω CRM, εφαρμόζοντας εξατομικευμένες προωθητικές ενέργειες και προγράμματα πιστότητας.

• Αναγνωρίζουν τις τάσεις και τις εξελίξεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό της επισιτιστικής βιομηχανίας, κατανοώντας τις επιδράσεις τεχνολογιών όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial intelligence - AI), το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (ΔτΠ / Internet of things - IoT) και η ρομποτική.

• Εφαρμόζουν πρακτικές βιωσιμότητας και έξυπνες τεχνολογίες για την αποδοτική διαχείριση αποθεμάτων, τη μείωση σπατάλης τροφίμων και την προώθηση πράσινων λύσεων στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

• Αξιοποιούν στρατηγικές ψηφιακού μάρκετινγκ και κοινωνικών δικτυών, ενισχύοντας την προβολή και την αλληλεπίδραση της επιχείρησης με τους πελάτες.

• Κατανοούν τη σημασία της ασφάλειας στις ανέπαφες και βιομετρικές πληρωμές, διασφαλίζοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

• Ενσωματώνουν καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις στις επιχειρησιακές διαδικασίες, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών.

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Σκοπός Προγράμματος

Σύντομη Περιγραφή Προγράμματος

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 1η

Εισαγωγή στον τουρισμό και την επισιτιστική βιομηχανία

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

1.1: Η έννοια του τουρισμού και της φιλοξενίας - Η σημασία των επισιτιστικών επιχειρήσεων στον τουρισμό

1.2: Βασικά μεγέθη της αγοράς (παγκόσμια και ελληνική διάσταση)

1.3: Φορείς και θεσμικό πλαίσιο της επισιτιστικής βιομηχανίας

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 2η

Επαγγελματική συμπεριφορά και προσανατολισμός στον πελάτη

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

2.1: Η σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και υγιεινής

2.2: Συμπεριφορά εργαζομένων και δεξιότητες επικοινωνίας

2.3: Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης

2.4: Πειθαρχικοί κανόνες και επαγγελματική ηθική στον επισιτισμό

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 3η

Εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση παραπόνων

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

3.1: Η έννοια της εξυπηρέτησης και η σημασία της ικανοποίησης πελατών - Βασικές αρχές φιλοξενίας και προσωποποιημένης εξυπηρέτησης

3.2: Τάσεις και εξελίξεις στην εμπειρία πελατών στον τουρισμό

3.3: Ποιότητα υπηρεσιών και τεχνικές βελτίωσης εξυπηρέτησης

3.4: Διαχείριση παραπόνων και στρατηγικές ανάκτησης πελατών

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 4η

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον επισιτισμό

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

4.1: Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός - Ευκαιρίες και προκλήσεις

4.2: Κύριες τεχνολογίες (AI, IoT, Cloud, Big Data) στον επισιτισμό

4.3: Στρατηγικές ψηφιοποίησης και βέλτιστες πρακτικές

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 5η

Σύγχρονα συστήματα διαχείρισης παραγγελιών και κρατήσεων

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

5.1: Συστήματα PoS (Point of Sale) και διαχείριση πληρωμών

5.2: Online κρατήσεις και διαχείριση χώρου (λίστες αναμονής, προτιμήσεις πελατών) - Chatbots και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση πελατών

5.3: Ψηφιακά μενού και αυτοεξυπηρέτηση (QR Codes, διαδραστικές οθόνες)

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 6η

Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management-CRM) και online marketing στον επισιτισμό

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

6.1: Τι είναι το CRM - Ο ρόλος της εξατομικευμένης εμπειρίας πελατών

6.2: Στοχευμένες προωθητικές ενέργειες και προγράμματα επιβράβευσης (loyalty programs)

6.3: Επικοινωνία και διαφήμιση με χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media) και του online marketing

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 7η

Καινοτόμες τεχνολογίες στην επισιτιστική βιομηχανία

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

7.1: Συστήματα ανέπαφων και βιομετρικών πληρωμών (contactless and smart payment systems)

7.2: Ρομποτική και αυτοματοποιημένες κουζίνες στον επισιτισμό

7.3: Η αντίδραση των πελατών στις νέες τεχνολογίες

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Ενότητα 8η

Βιωσιμότητα και έξυπνες τεχνολογίες (smart technologies) στον επισιτισμό

Σκοπός

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Λέξεις – Κλειδιά

8.1: Έξυπνη διαχείριση αποθεμάτων μέσω Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) - Μείωση σπατάλης τροφίμων

8.2: Ο ρόλος του Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things-IoT) στις επισιτιστικές επιχειρήσεις

8.3: Πράσινη τεχνολογία (green tech) και βιώσιμες λύσεις στον επισιτισμό

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης

Εργασία

Βιβλιογραφία

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Παράρτημα απαντήσεων

Ενότητα 1η

Ενότητα 2η

Ενότητα 3η

Ενότητα 4η

Ενότητα 5η

Ενότητα 6η

Ενότητα 7η

Ενότητα 8η