TURISTAKADEMIET

Værtskab og gæstekommunikation

HOLD

23. november - 18. december 2026

20 dage | Daghold

TURISTAKADEMIET - Værtskab og gæstekommunikation
Merkurvej 10
3700 Rønne

KURSUSPRISER (SAMLET)

Mulighed for DKK 1.017,28 pr. dag for deltagere i AMU-målgruppen.

*AMU-målgruppe	Ikke AMU-målgruppe (fremmøde)
DKK 4.360,00	DKK 14.815,95

*Omfatter ufaglærte og faglærte. Deltagere med videregående uddannelser betaler fuld pris, og der ydes ikke lønrefusion.

TILMELDING

Scan QR-koden eller besøg **voksenuddannelse.dk**
og søg på: **2809413611amturist**

KONTAKT

Simone K. Mathiesen
28 44 25 19
skm@zbc.dk

ZBC | UCE

Gør gæsteoplevelsen endnu bedre!

Fag: Kommunikation og konflikthåndtering - service

Fagnummer	Varighed
44853	3 dage
AMU-pris	**Uden for målgruppe**
DKK 654,00	DKK 2.288,00

Målgruppe
Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Beskrivelse
Du kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem din personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan du anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i din forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder din egen roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Derudover kan du udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan du anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Fag: Kulturafstemt kommunikation i salg og service

Fagnummer	Varighed
47295	2 dage
AMU-pris	**Uden for målgruppe**
DKK 436,00	DKK 1.385,10

Målgruppe
Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med kommunikation, salg og service tværkulturelt nationalt og internationalt.

Beskrivelse
Du kan kommunikere målrettet i en salgs- eller servicesituation, ved at anerkende kunders eller andre samarbejdspartneres kulturbaggrund og forventninger til kommunikationssituationen. Herunder kan du anvende redskaber, fx fortolkningsmodeller, erfaringspositioner, kommunikationsmodeller til at afkode og analysere kulturmødet mellem kunder og dig selv.

Endvidere kan du vise respekt for kundens grænser samt vise indsigt i og forståelse for, hvad kulturforskelle indebærer i mødet med andre kulturer og således kommunikere målrettet og kulturafstemt med henblik på at imødekomme virksomhedens servicemål og høj grad af kvalitet i kommunikationen.

Gør gæsteoplevelsen endnu bedre!

Fag: Rådgivning til turister i Danmark - Incoming

Fagnummer	Varighed
46496	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.366,40

Målgruppe
Uddannelsen er udviklet til fuldtids- og deltidsansatte medarbejdere i det danske turisterhverv. Medarbejderne arbejder med information, rådgivning og salg til danske og udenlandske turister i fx turistbureauer, transportfirmaer, regionale og lokale netværk, attraktioner, ferieparker m.m.

Beskrivelse
Du kan rådgive og informere danske og udenlandske turister om aktiviteter og oplevelser i Danmark på regionalt og lokalt niveau.

Du kan søge relevant viden om Danmark og formidle den videre alt efter turistens individuelle informationsbehov.

Du er i stand til fremadrettet at ajourføre din viden om danske turistprodukter på regionalt og lokalt niveau.

Fag: Målrettet mersalg i turist- og rejsebranchen

Fagnummer	Varighed
46497	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.366,40

Målgruppe
Uddannelsen er udviklet til medarbejdere i AMU-målgruppen, herunder frontpersonale, der varetager salgsfunktionen i rejse-, turist- eller oplevelseserhvervet og andre medarbejdere med direkte salgskontakt indenfor rejseliv og turisme.

Beskrivelse
Du kan i forbindelse med salg af rejse-, turist- og øvrige oplevelsesprodukter spørge uddybende ind til kundernes ikke realiserede ønsker og behov. Du kan opstille relevante alternative produkter, der øger såvel kundens som virksomhedens udbytte.

Du kan endvidere sælge komplementære produkter og ydelser i et samlet produkttilbud og derved skabe et mersalg, der tilfredsstiller kundens behov. Endelig kan du gennemføre optimering af salget ved hjælp af eksempelvis argumentationsteknikker og således sælge kunden en mere attraktiv vare eller ydelse.

Gør gæsteoplevelsen endnu bedre!

Fag: Kvalitet og kundeservice i turist- og rejsebranchen

Fagnummer	Varighed
46500	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.366,40

Målgruppe
Uddannelsen er udviklet til frontmedarbejdere i turist-, rejse- og oplevelsesbranchen som har lidt eller nogen erfaringer med service, og som har en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse
Du kan yde kundeservice ved personlig og telefonisk betjening. Du kan gøre dette i overensstemmelse med virksomhedens mål og serviceprofil. Endvidere kan du ved dit sprogbrug og din adfærd håndtere de enkelte kundetyper, og håndtere eventuelle opståede konflikter samt yde en kulturdifferentieret service under hensyn til de særlige forhold i turist- og rejsebranchen.

Du kender betydningen af kvalitet i leverancen for virksomhedens troværdighed og omdømme.

Du kan forholde dig til kvalitetskrav fra kunder, interne og eksterne samarbejdspartnere, samt vurdere eget bidrag i forhold til virksomhedens kvalitetsarbejde.

Fag: Serviceorienteret betjening af gæster

Fagnummer	Varighed
48288	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.612,00

Målgruppe
Arbejdsmarkedsuddannelsen er grundlæggende og retter sig mod medarbejdere, som i betjening af gæster arbejder med serviceoplevelse. Forløbet primært rettet mod frontmedarbejder som fx værter/seater og ufaglærte receptionister og tjenere inden for hotel og restaurantområdet.

Beskrivelse
Du kan: Repræsentere virksomheden og fremstå præsentabel i gæstebetjeningen. Betjene gæster med viden om, hvad "god service" forventes at indeholde inden for hotel- og restaurationsbranchen. Indgå i positiv dialog med gæsten og yde en imødekommende service på det niveau, som virksomheden har fastsat. Afdække gæstens behov og vejlede i virksomhedens ydelser og produkter samt lave mersalg. Anvende viden om de elementer, der påvirker gæstens opfattelse af virksomhedens service til at optimere serviceoplevelsen.

Gør gæsteoplevelsen endnu bedre!

Fag: Værdi og kvalitet i oplevelser og events

Fagnummer	Varighed
49438	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.385,10

Målgruppe
Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med salg, service, udvikling, planlægning, koordinering og gennemførelse af events og oplevelser for virksomhedens kunder, medarbejdere, medlemmer m.m.

Beskrivelse
Du kan i et samarbejde udvikle, planlægge, koordinere og gennemføre oplevelser og events. Du arbejder med events og oplevelser ud fra en relevant viden om fx geografiske og kulturelle forskelle, virksomhedsprofiler og koncepter, eventtype og målgruppe. Du har en forståelse af at oplevelser og events skal skabe værdi for gæster og kunder.

Du har en forståelse af projektøkonomi og kan på grundlæggende niveau opstille pris, budget samt en projektplan.

Du kan deltage i evaluering og vurdering af oplevelser og events, af deres gennemslagskraft samt værdien af eventen.

Fag: Hygiejne i kunde- og gæstebetjening

Fagnummer	Varighed
49792	1 dag

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 218,00	DKK 822,55

Målgruppe
Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere i alle større eller mindre virksomheder, der betjener og kommunikerer serviceorienteret med kunder og gæster, og som samtidig skal holde en høj hygiejne på stedet.

Dette kursus er på basalt niveau og kræver ingen forkundskaber.

Beskrivelse
Du kan bidrage til at skabe tryghed hos kunder og gæster om hygiejnen.

Du kan kommunikere på en imødekommende og professionel måde over for kunder og gæster på stedet, gennem kendskab til myndighedernes regler og vejledninger om forebyggelse af smitterisiko.

Du kan kommunikere hensigtsmæssigt med kunden i forhold til foranstaltninger for brug af desinfektions- og værnemidler.

Gør gæsteoplevelsen endnu bedre!

Fag: Bæredygtighed i værtskab, service og oplevelser

Fagnummer	Varighed
49844	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.612,00

Målgruppe
Kurset retter sig imod faglærte og personer med tilsvarende kompetencer, der arbejder i relation til servering, service og gæstebetjening, og som ønsker inspiration og færdigheder til at arbejde med bæredygtighed og grøn omstilling.

Faglærte kan være tjener, receptionist, gastrom m.fl.

Beskrivelse
Du opnår viden om: Bæredygtig udvikling og grøn omstilling i hotel-og restaurantvirksomhed gæsteforklaring om hotellets / restaurantens bæredygtige profil samt bæredygtige alternativer til eksisterende praksis i virksomheden

Du kan anvende den opnåede viden til at: Identificere tendenser og muligheder for bæredygtig brancheudvikling. Kommunikere grønne tiltag og bæredygtige løsninger til gæster og kolleger. Tydeliggøre virksomhedens bæredygtige valg for gæsten. Anvende værktøjer, der kan gøre kursisten til virksomhedens ambassadør for bæredygtighed.

Fag: Det gode værtskab i gæstebetjeningen 1

Fagnummer	Varighed
20812	2 dage

AMU-pris	Uden for målgruppe
DKK 436,00	DKK 1.612,00

Målgruppe
Kurset retter sig mod ikke-faglærte medarbejdere, som arbejder eller ønsker at arbejde med gæstebetjening på hotel eller restaurant.

Beskrivelse
Du opnår viden, som gør dig i stand til: At beskrive værtskabsbegrebet. At beskrive sammenhængen mellem egen service og virksomhedens værdier og kultur. At beskrive forskellige metoder til at afdække gæstens forventninger og ønsker.

På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i: At levere god service, som forener gæstens forventninger og ønsker med virksomhedens værdier og kultur.