

Стратегия и пути повышения эффективности деятельности санаторно-курортных комплексов в 2022 году

Курс позволяет овладеть современными методами управления деятельностью санаторно-курортных организаций, ознакомиться со стратегиями развития санаторно-курортной отрасли, эффективными методами продаж, способами повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса.

Дата проведения: Открытая дата

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 3 дня

Продолжительность обучения: 24 часа

Место проведения: г. Санкт-Петербург, ул. Петропавловская, д. 4, литер А. Станция метро «Петроградская».

Для участников предусмотрено: Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 24 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Руководителей, заместителей руководителей, коммерческих директоров, финансовых директоров, директоров по маркетингу, ведущих специалистов санаторно-курортных организаций, менеджеров по продажам.

Цель обучения

Освоить современные методы управления санаторно-курортным учреждением, стратегию и пути повышения эффективности деятельности санаторно-курортных комплексов в 2022-2023 годах.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

Роль маркетинга в санаторно-курортной отрасли. Ценообразование. Эффективные методы продаж. Акции, направленные на увеличение прибыли.

- **МАРКЕТИНГ-МИКС:**

- создание компанией условий;
- стимулирующий спрос и сбыт производимых услуг;

- товарная политика;
- ценовая политика;
- политика формирования каналов сбыта.

- Продажи дополнительных услуг.
- Работа системы on-line бронирования.
- Общие положения по-организации договорной работы. Вид договоров. Бланки строгой отчетности.
- Возврат неиспользованных средств. Расторжение, изменение договора, выселение гостя.
- Ребрендинг санатория.

Маркетинг и-продвижение отеля и-санаторно-курортного комплекса в-возросшей конкурентной среде. Эффективные методы продаж.

- Позиционирование отеля и-санаторно-курортного комплекса.
- Тарифная политика отеля и-санаторно-курортного комплекса.
- Электронные каналы продаж.
- Работа со-статистикой.

Формирование рыночных отношений в-курортной среде.

- Бюджетные санатории.
- Коммерческие организации.
- Некоммерческие санатории.

Особенности выбора оздоровительных и-лечебных туров.

- Особенности выбора оздоровительных и-лечебных туров.
- Тренды мирового оздоровительного туризма.
- Санаторий, СПА, курорт.

Стратегии развития курортов.

- Стратегия кардинального изменения.
- Стратегия сохранения роста.
- Стратегия достигнутого роста.
- Стратегия избирательного роста.

Способы повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса.

- Завоевание новых потребителей на-рынке туризма и-оздоровления.
- Освоение новых сегментов рынка (таких как Велнесс и-СПА).
- Разработка качественно новых и-улучшение существующих продуктовых предложений.

Модель «идеального сотрудника» службы приема и-размещения. Принципы профессиональной пригодности работника «контактной зоны». Роль индивидуально-психологических особенностей личности в-профессиональной пригодности. Имидж администратора— имидж санатория.

- Психологические требования к-профессиональному поведению. Профессиональные требования.
- Культура межличностного общения в-санаторно-курортной сфере
- Конфликтология. Понятие конфликта, его сущность. Поведение в-конфликтной ситуации. Способы выхода из-конфликтных ситуаций. Стратегии поведения. Политика реагирования на-жалобы.
- Прием и-размещение VIP-гостей.
- Работа с-просьбами, жалобами, претензиями гостей. Действия в-случаях обнаружения забытых вещей, порчи имущества, кражах, болезней.

Значение и-роль службы приема и-размещения в-структуре санатория. Определение функций и-задач службы размещения. Разработка и-применение стандартов, практические примеры.

- Нормативные документы.
- Квалификационные требования к-сотрудникам службы размещения. Стандарты, этикет, ответственность.
- Порядок эффективного бронирования и-его формы (без предварительной оплаты).
- Организация контроля качества работы службы приема. Оценка работы сотрудников: критерии премирования и-привлечения к-ответственности.
- Взаимодействие с-другими службами санатория:
 - со-службой обслуживания номерного фонда;
 - со-службой безопасности;
 - с-бухгалтерией;
 - с-инженерно-технической службой;
 - со-службой питания.

Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Преподаватель НОУ «Северная столица».

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Консультант по продажам и маркетингу отеля «ForRestMixClub».

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Консультант по развитию ООО «Северо-Запад Инвест», проект «Новый Берег».

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Старший преподаватель факультета «Гостиничного хозяйства и туризма» Инженерно-Экономического Университета.

Преподаватель Балтийской Академии Туризма и Предпринимательства.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Директор по развитию Консалтингового агентства ООО «Consulting Evolution».

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Лауреат Федерального Конкурса «Лучшие проекты России» при Государственной Думе РФ.