

PROGRAM WARSZTATU SZKOLENIOWEGO „ANAMNEZA POTRZEB GOŚCIA”

TEMAT SZKOLENIA:

Anamneza potrzeb Gościa, czyli nowoczesna ankieta oraz techniki prowadzenia wywiadu z Gościem przed realizacją usługi, jako sposób na zdecydowane zwiększenie sprzedaży usług health & wellness & spa w indywidualnych gabinetach, obiektach typu day spa oraz hotelowych centrach wellness & spa wraz ze szkoleniem z zakresu ochrony danych osobowych Klientów i Gości.

TERMIN I FORMA SZKOLENIA:

Pierwsze tego rodzaju w Polsce kompetencyjne szkolenie on-line złożone z cyklu trzech dwugodzinnych sesji szkoleniowych, które odbędą się w następujących terminach:

- sesja I – 28.09.2020 (poniedziałek) w godz. 17:00-19:00,
- sesja II – 05.10.2020 (poniedziałek) w godz. 17:00-19:00 + sesja Q+A,
- sesja III – 12.10.2020 (poniedziałek) w godz. 17:00-19:00 + sesja Q+A.

Po pierwszej i drugiej sesji uczestnicy będą mogli przestać pytania, na które w kolejnej sesji ekspert udzieli odpowiedzi.

ZAKRES METYTORYCZNY SZKOLENIA:

SESJA I:

Ankieta czy anamneza? Znaczenie i zastosowanie anamnezy w różnych obiektach świadczących usługi health & wellness & spa z uwzględnieniem wzrastającej świadomości wellness naszych Klientów i Gości:

- przegląd trendów oraz zmieniających się potrzeb Klientów i Gości, jako istotne uwarunkowanie dla zaangażowanego podejścia do pierwszego kontaktu oraz budowania trwałych relacji z Klientem i Gościem poprzez profesjonalny i efektywny wywiad początkowy,
- ankieta wskazań i przeciwwskazań do zabiegu a diagnostyka potrzeb Klienta i Gościa (rodzaje ankiet i wywiadów, różnica pomiędzy standardową ankietą przed zabiegiem a zaangażowaną i profilowaną anamnezą ukierunkowaną na efektywną realizację programu lub pakietu długoterminowego zorientowanego na osiągnięcie konkretnego celu),
- ankieta przez zabiegiem – formalny obowiązek czy narzędzie wspomagające prawidłowe rozpoznanie potrzeb Klienta i Gościa oraz narzędzie pracy z Klientem i Gościem podczas realizacji specjalistycznych programów i pakietów?,
- przegląd elementów, które powinna uwzględniać podstawowa i możliwa do sprawnego przeprowadzenia ankieta, aby stała się jednocześnie skutecznym narzędziem ochrony bezpieczeństwa Gości i terapeuty wraz ze wskazaniem, o jakich danych nie należy zapomnieć.

SESJA II:

Profesjonalnie przygotowana i prawidłowo przeprowadzona anamneza jako narzędzie zarządzania pobytom Gościa, indywidualnością oferty i filozofii SPA:

- sesja Q+A – odpowiedzi na pytania przesłane przez uczestników szkolenia po pierwszej sesji,
- zasady tworzenia ankiet z uwzględnieniem korzyści zindywidualizowanego podejścia do ankiet przed zabiegami i tworzenia różnego rodzaju ankiet pod różny rodzaj zabiegów,
- przegląd profilowanych ankiet stosowanych przed zabiegami z uwzględnieniem indywidualności menu zabiegowego oraz potrzeb Klienta i Gościa,
- przykłady ankiet konstruowanych z uwzględnieniem indywidualności oferty, filozofii SPA oraz profilu obiektu,
- odpowiedni czas, pora i sposób przeprowadzenia ankiety z uwzględnieniem celu, który chcemy osiągnąć,
- sposób i metoda prowadzenia wywiadu z Klientem i Gościem z uwzględnieniem wskazań dotyczących ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa sanitarno-higienicznego w czasach zwiększonego ryzyka epidemicznego,
- rola terapeuty oraz Klienta lub Gościa w aktywnej i efektywnej anamnezie,
- znaczenie anamnezy dla konstrukcji profilowanych programów i pakietów długoterminowych ukierunkowanych na osiągnięcie konkretnego celu, jak np. zbilansowane odżywianie, dbałość o kręgosłup, detoks, antystres i in.

SESJA III:

Zaawansowana anamneza, czyli narzędzie konstrukcji specjalistycznych programów zabiegowych jako Unikalnych Punktów Sprzedaży, elementów zarządzania relacjami z Klientami i Gośćmi oraz budowy programów lojalnościowych:

- sesja Q+A – odpowiedzi na pytania przesłane przez uczestników szkolenia po drugiej sesji,
- pre- i post-anamneza w profilowanych programach pobytowych w hotelach wellness & spa oraz programach i pakietach długoterminowych ukierunkowanych na osiągnięcie konkretnego celu w obiektach typu day spa na przykładzie pakietów detoks oraz antystres,
- anamneza jako usługa łącząca diagnostykę oraz wellness coaching – przegląd możliwości i narzędzi wspomagających zaangażowaną, profilowaną usługę diagnostyki kondycyjnej w celu wsparcia sprzedaży zabiegów.

Ochrona danych osobowych Klientów i Gości, ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowości zarządzania danymi o ich stanie zdrowia:

- przykłady naruszeń zasad ochrony danych w branży HoReCa i ich konsekwencje,
- analiza ryzyka obowiązkowym narzędziem zgodności z RODO – niezależnie od wielkości firmy,
- zasady i warunki przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych, czyli potocznie zwanych danymi „wrażliwymi” lub o stanie zdrowia,
- dokumentacja medyczna a kopia danych, czyli o prawach osób, których dane przetwarzamy,
- na co zwracać uwagę, żeby wzbudzić zaufanie Gościa i nie irytować go „rodo-biurokracją”,
- prawo do ochrony danych osobowych i do zachowania prywatności jako podstawowe prawo człowieka w czasach „permanentnej inwigilacji”.