

Fysisk og digitalt værtskab

Udbydes af VisitKerteminde i samarbejde med Dansk Kyst- og Naturturisme

På de fire kursusgange er der fokus på koblingen mellem det fysiske og digitale værtskab, og hvordan værtskab, storytelling og lokale elementer kan implementeres i gæsteoplevelsen, men også kan benyttes som et led i markedsføringen. I forbindelse med markedsføringen vil der være fokus på de strategiske valg, der skal være med til at gøre hverdagen nemmere for turistaktørerne på de Sociale Medier, som f.eks. Facebook og Instagram.

Der vil også være fokus på turistaktørernes servicekoncept, og hvordan de ovenstående elementer kan implementeres og være med til at styrke aktørernes koncept, og dermed højne gæsteoplevelsen. Endnu et vigtigt led i at højne gæsteoplevelsen er ligeledes ledelsesaspektet. Derfor afsluttes forløbet med en mødegang, hvor fokus er på oplevelsesledelse og arbejdet med sæsonmedarbejdere, der spiller en stor rolle i den samlede gæsteoplevelse.

Målgruppe:

Ledere og medarbejdere indenfor markedsføring og gæsteservice i turistvirkerhvervet.

Kursusindhold:

Workshop I

Fysisk og digitalt værtskab, med fokus på udvikling af koncept og lokale udviklingsmuligheder.

- Værtskab som koncept - hvordan kobler jeg det digitale og fysiske værtskab?
- Konceptudvikling med fokus på lokale samarbejdspartnere og muligheder

Workshop II

Digital Markedsføring med fokus på indhold og de strategiske overvejelser.

- Målrettet indhold, med fokus på den gode gæsteoplevelse og værdiskabelse
- Planlægning og strategiske overvejelser i arbejdet med sociale medier

Workshop III

Servicekoncept og konceptudvikling, målrettet den gode gæsteoplevelse og kundeforståelse.

- Servicekonceptet og hvordan udvikler vi vores sortiment i tråd med gæsteoplevelsen og egent koncept?
- Sikre at vi er på forkant i forhold til kundernes ønsker

Workshop IV

Kommunikative udfordringer i forhold til vigtige interessenter.

- Værktøjer til at sikre de gode relationer i forhold til medarbejdere, kunder og andre interessenter.
- Konfliktåndtering i de svære situationer.

Varighed:

4 kursusdage à 4 timer + eventuelt hjemmearbejde.