



Advanced Online Course

# HOTEL CONCIERGE

Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΤΩΝ VIP ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ



Certified by ACTA



# ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Εργάζεστε ήδη σε ξενοδοχείο και θα θέλατε να αναπτύξετε περαιτέρω την καριέρα σας; Θα θέλατε να αποκτήσετε γνώσεις που θα σας επέτρεπαν να αναλάβετε μια διαφορετική θέση όπως του Hotel Concierge; Έχετε αποφοιτήσει από τουριστικές σπουδές και θέλετε να ειδικευτείτε στον ξενοδοχειακό κλάδο; Εάν η απάντησή σας σε οποιαδήποτε από αυτές τις ερωτήσεις είναι ναι, τότε το πιστοποιημένο από την ACTA online certificate είναι για εσάς.

Στο Advanced ACTA-Certified Course «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών» θα εξεταστεί διεξοδικά η τόσο σημαντική θέση του Hotel Concierge. Ο άνθρωπος που είναι εκεί για να καλύψει όλες τις ανάγκες του πελάτη και να δημιουργήσει την καλύτερη φήμη για το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεται. Από τη μεταφορά και τακτοποίηση του επισκέπτη στο δωμάτιο του μέχρι τις επιλογές του για έξοδο και την επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στο ταξίδι του, ο Hotel Concierge πρέπει να είναι σε θέση να καλύπτει μια ευρεία γκάμα αναγκών.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

### 1. 1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών»

- 1.1 Σε ποιους απευθύνεται
- 1.2 Τι θα μάθεις
- 1.3 Περιεχόμενα Σεμιναρίου
- 1.4 Εισηγητής Σεμιναρίου

### 2. Τρόπος παρακολούθησης

- 2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox
- 2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος
- 2.3 Forum
- 2.4 Facebook Group
- 2.5 Facebook Community

### 3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

### 4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

### 5. Συχνές ερωτήσεις



## 1.1 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ «HOTEL CONCIERGE - Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΤΩΝ VIP ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ»

Το σεμινάριο απευθύνεται:

- Σε στελέχη Τουρισμού όλων των τμημάτων που αποβλέπουν σε επαγγελματική ανέλιξη
- Σε εργαζόμενους του κλάδου εξυπηρέτησης πελατών, που θέλουν να αποκτήσουν συμπυκνωμένη εκπαιδευτική γνώση για το επάγγελμα του Concierge
- Σε φοιτητές Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων
- Σε οποιοδήποτε επιθυμεί να σταδιοδρομήσει στον Τουρισμό, που αποτελεί τη «βαριά βιομηχανία» της χώρας

## 1.2 ΤΙ ΘΑ ΜΑΘΩ

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να προσφέρει στους απόφοιτους, εξειδικευμένες γνώσεις αναφορικά με την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συνδυάζοντας τόσο το θεωρητικό, όσο και το πρακτικό σκέλος του επαγγέλματος Concierge.

**Με το πέρας του σεμιναρίου θα είστε σε θέση να γνωρίζετε:**

- Τη λειτουργία του τμήματος Concierge και ποιες ειδικότητες το απαρτίζουν
- Τι μπορείτε να προσφέρετε ως στέλεχος Concierge στους επισκέπτες του ξενοδοχείου
- Πώς να εντυπωσιάσετε τους φιλοξενούμενους του καταλύματος σας και να υπερβείτε τις προσδοκίες τους
- Πώς να δημιουργήσετε μια μοναδική εμπειρία φιλοξενίας
- Τις καθημερινές διαδικασίες και καθήκοντα που επιτελούν τα στελέχη του τμήματος
- Τον τρόπο αντιμετώπισης τυχόν παραπόνων
- Πώς να αποκωδικοποιήσετε τη γλώσσα του σώματος των επισκεπτών σας
- Τι είναι η θετική σκέψη και ποια τα οφέλη της στο χώρο εργασίας
- Τον τρόπο αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου
- Πώς να διαμορφώσετε το προσωπικό σας brand
- Πώς να προσλάβετε το κατάλληλο προσωπικό για την επάνδρωση του τμήματος
- Ποιο είναι το μέλλον του επαγγέλματος Concierge
- Τις προοπτικές καριέρας σε Ελλάδα και εξωτερικό

### Ενότητα 1 - Εισαγωγή στο επάγγελμα του Concierge

- 1.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 1.2 Τμήμα Concierge και οργανόγραμμα
- 1.3 Ιστορική αναδρομή Concierge
- 1.4 Les Clefs D'Or
- 1.5 Φιλοξενία - Hospitality industry
- 1.6 Πράγματα που μπορεί να κάνει ένας Concierge για εσάς
- 1.7 Ηγετικές ικανότητες ενός Chief Concierge
- 1.8 Hotel Concierge
- 1.9 Hotel Doorman
- 1.10 Hotel Bellman - Groom
- 1.11 Concierge desk/Luggage room - Γραφείο Θυρωρείου/Χώρος αποσκευών
- 1.12 Δέκα τρόποι να εντυπωσιάσετε τους επισκέπτες σας
- 1.13 Στρατηγική πελατοκεντρικής εξυπηρέτησης
- 1.14 Προσδοκίες επισκεπτών και πώς να τις υπερβείτε
- 1.15 Τι κάνει τους επισκέπτες του ξενοδοχείου να νιώθουν ξεχωριστοί;
- 1.16 Creating a wow hospitality experience

### Ενότητα 2 - Λειτουργία τμήματος Concierge

- 2.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 2.2 Rooming in/out μεμονωμένων επισκεπτών και γκρουπ
- 2.3 Διαδικασία αλλαγής δωματίου
- 2.4 Λίστα εργασιών βάρδιας Concierge
- 2.5 Parking Valet αυτοκινήτων
- 2.6 Tags/Stickers - Καρτέλες/Αυτοκόλλητα γραφείου Concierge
- 2.7 Διαχείριση αλληλογραφίας
- 2.8 Χειρισμός επιθυμιών επισκεπτών
- 2.9 Απαραίτητες ερωτήσεις πριν την παροχή υπηρεσιών
- 2.10 Επαναλαμβανόμενοι επισκέπτες
- 2.11 Χειρισμός email
- 2.12 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση Concierge και διεθνές αλφάβητο ορθογραφίας

- 2.13 Χειρισμός παραπόνων
- 2.14 Τμήμα απολεσθέντων
- 2.15 Γλώσσα σώματος
- 2.16 Θετική σκέψη
- 2.17 Η σημασία της διαχείρισης του χρόνου

### Ενότητα 3 - Υπηρεσίες, τεχνολογία και μέλλον του τμήματος Concierge

- 3.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 3.2 Unique transport experiences
- 3.3 City sightseeing tours
- 3.4 Fine dining - Υψηλή γαστρονομία
- 3.5 Σχέσεις τμήματος Concierge με το υπόλοιπο ξενοδοχείο
- 3.6 Εφαρμογές και ιστοσελίδες στην υπηρεσία του τμήματος Concierge
- 3.7 Μηνύματα WhatsApp
- 3.8 Concierge και Tech
- 3.9 Brand yourself
- 3.10 Κώδικας επιχειρηματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας
- 3.11 Διοίκηση στον κλάδο της φιλοξενίας
- 3.12 Συμβουλές για επιτυχημένες προσλήψεις
- 3.13 Security/Ασφάλεια στα ξενοδοχεία
- 3.14 Concierge και Covid-19
- 3.15 Concierge service και άλλοι κλάδοι υπηρεσιών
- 3.16 Προσωπικές εμπειρίες Concierge
- 3.17 Το μέλλον του επαγγέλματος Concierge
- 3.18 Καριέρα σε Ελλάδα και εξωτερικό

### ΝΙΚΟΣ ΜΗΤΡΟΥ

Chief Concierge



Ο Νίκος Μήτρου γεννήθηκε και μεγάλωσε στην Θεσσαλονίκη. Είναι πτυχιούχος της Σχολής Τουριστικών Σπουδών Θεσσαλονίκης.

Στον χώρο της φιλοξενίας δραστηριοποιείται από το 1994. Εργάζεται στον χώρο των διεθνών ξενοδοχείων πολυτελείας, της πολυεθνικής Hyatt από το 1999 μέχρι και σήμερα ως Chief Concierge.

Είχε την ευκαιρία να συμμετάσχει σαν Task force team στο άνοιγμα ξενοδοχείων, αλλά και ως Concierge εκπαιδευτής, σε ξενοδοχεία της Hyatt International στο εξωτερικό. Είναι μέλος της διεθνούς ένωσης Concierge, Les Clefs d'Or (UICH) από το 2007.

Του δόθηκε η ευκαιρία από ιδιωτικά ιδρύματα επιμόρφωσης να μοιραστεί την εμπειρία του με νέους ξενοδοχοϋπάλληλους και να γίνει ο πρώτος Concierge lecturer και mentor στην Ελλάδα και ένας από τους ελάχιστους στην Ευρώπη.

Είναι παθιασμένος με τη δουλειά του και ένας από τους στόχους του είναι να συμβάλει στο να γίνει το επάγγελμα του Concierge ευρύτερα γνωστό, ενώ καθημερινά συνεχίζει να μαθαίνει από την ταχύτητα εξελισσόμενη βιομηχανία της φιλοξενίας.

## 2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ SKILLBOX

### ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του Σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε Λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας. Στη συνέχεια θα σας σταλεί ένα email στο οποίο πατώντας το σύνδεσμο που περιλαμβάνει ενεργοποιείται ο λογαριασμός σας.

Αφού ενεργοποιηθεί, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας «Αγορά Σεμιναρίου» στη σελίδα του Σεμιναρίου.

Μετά την αγορά του «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών», θα λάβετε όσο πλησιάζει η έναρξη ένα email καλωσορίσματος από το Skillbox με βασικές οδηγίες.

Το Σεμινάριο διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του Σεμιναρίου.

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 3 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα αλλά και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα. Στο τέλος κάθε ενότητας οι μαθητές θα συμμετάσχουν σε ένα online τεστ, το οποίο έχει ως σκοπό τον έλεγχο των μαθητών σχετικά με τις γνώσεις που αποκόμισαν από την τρέχουσα ενότητα. Να σημειωθεί πως δεν χρειάζεται να απαντήσετε επιτυχώς σε όλες τις ερωτήσεις των mini αυτών test, καθώς μοναδικός τους στόχος είναι να ελέγξετε οι ίδιοι αν έχετε αφομοιώσει τις γνώσεις.

### Zoom Meeting



Κατά τη διάρκεια της πρώτης εβδομάδας του σεμιναρίου θα σας αποσταλεί ένας σύνδεσμος προκειμένου να λάβετε μέρος σε μια live διαδικτυακή συζήτηση με τον εισηγητή. Η εφαρμογή που θα χρησιμοποιηθεί για τη συνάντηση θα είναι το ZOOM και η διάρκεια του Meeting θα είναι μιάμιση ώρα. Το Zoom Meeting έχει ως στόχο να γνωριστείτε με τους υπόλοιπους μαθητές του τμήματος, να συνομιλήσετε με τον εισηγητή για τους στόχους του σεμιναρίου και να εκφράσετε τις πρώτες σκέψεις σας για το υλικό. Δεν είναι υποχρεωτικό να έχετε μελετήσει την ύλη της ενότητας για να λάβετε μέρος. Η συμμετοχή σας αν και είναι προαιρετική, κρίνεται απαραίτητη στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής εμπειρίας που έχουμε ετοιμάσει για εσάς.

Οι μαθητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Forum του Σεμιναρίου για να θέσουν τις ερωτήσεις τους στον εισηγητή, η οποία θα απαντάει σε όλες τις ερωτήσεις μέσα σε 48 ώρες.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test.

### Πίνακας online μαθημάτων

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM	FACEBOOK GROUP
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση 2ης	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA		
Από την 3η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν	Ενεργό για ερωτήσεις	Το Facebook Group παραμένει ανοιχτό



## 2.3 FORUM

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με τον εισηγητή μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα μπορείτε να θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και ο εισηγητής θα σας απαντάει εντός 48 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις που έχουν δημοσιευτεί εκεί.



## 2.4 FACEBOOK GROUP

Με την παρακολούθηση του προγράμματος θα σας δοθούν οδηγίες για να γίνετε μέλος του Facebook Group «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών | Skillbox.gr». Στο Group αυτό θα μπορείτε να συνδέεστε αν έχετε λογαριασμό στο Facebook και θα συζητάτε με τους άλλους συμμετέχοντες του Σεμιναρίου, όπως επίσης και με τον Εισηγητή και τους Moderators του Skillbox. Σκοπός του Group είναι η γενική συζήτηση που θα αφορά θέματα τουρισμού και επαγγελματικά καθώς και το networking μεταξύ των συμμετεχόντων. Ερωτήσεις που αφορούν την ύλη του Σεμιναρίου θα γίνονται μόνο στο ειδικό Forum του, που υπάρχει στην πλατφόρμα του Skillbox.



## 2.5 SKILLBOX FACEBOOK COMMUNITY

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους σπουδαστές, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox.





### 3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ - ACTA ADVANCED

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA - Τεχνοβλαστός Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

**Quality Training Label**

Βεβαιώνεται ότι το εκπαιδευτικό πρόγραμμα

Hotel Concierge – Ο «άνθρωπος» των VIP πελατών

είναι εγκεκριμένο από την ACTA Α.Ε. σύμφωνα με το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced και παρέχεται από την e-learning πλατφόρμα Skillbox.gr

με κωδικό QTL-CERT-011-131

 Aristotle Certification Training & Assessment  
Τεχνολογία Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης

  
Δευθύνων Σύμβουλος της ACTA Α.Ε.  
Ιωάννης Ανδρονικίδης



### 4. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

#### Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος θα μπορείτε να εφαρμόσετε άμεσα όσα μάθατε σχετικά με τα καθήκοντα που πρέπει να έχει ο Hotel Concierge. Θα μπορείτε συνεπώς σε συνδυασμό με επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό να απασχοληθείτε ως:

- Concierge junior
- Concierge Assistant
- Night Concierge
- Head of luggage porters

### Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανομημένα σε 3 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

### Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 180€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω κάρτας (πιστωτικής). Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank.

### Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει μόνο όταν υπάρχει εκπτωτική τιμή Early Bird κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών.

### Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών» - Advanced Certified Course by ACTA είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε σε περίπτωση αποτυχίας.

### Πώς θα με ωφελήσει το «Hotel Concierge - Ο άνθρωπος των VIP επισκεπτών» - Advanced Certified Course by ACTA;

Μάθετε από έναν επαγγελματία του Les Clefs d'Or τις τελευταίες γνώσεις και τις βέλτιστες πρακτικές του Hotel Concierge. Επωφεληθείτε από τις γνώσεις του προγράμματος και ξεκινήστε την καριέρα σας στον τουρισμό ή ανελιχθείτε στην τουριστική βιομηχανία. Μέσα από τις γνώσεις που θα λάβετε, οι οποίες είναι χρήσιμες σε πολλούς τομείς του τουρισμού, είναι βέβαιο ότι θα μπορέσετε να ανταπεξέλθετε αποτελεσματικά στις ανάγκες των επισκεπτών και θα δημιουργήσετε μια σχέση μαζί τους που θα αποδίδει τα οφέλη της ακόμη και μελλοντικά.