

## Kursustemaer – eksempler på kursusforløb:

### Specialtilpassede efteruddannelsesforløb:

Kompetenceforløbenes indhold og form tilpasses løbende til det aktuelle og konkrete behov i nordjysk turisme. Der kan være tale om specielt tilpassede virksomhedshenlagte kurser for større virksomheder, grupper af virksomheder i samme område samt forløb med indbudte deltagere fra afgrænsede målgrupper. Herudover udbydes temaerne som åbne kurser for målgrupperne via programsatte kurser.

### Turismefremme – videnformidling og rådgivning

Målet er at tilføre turismefremmesystemets medarbejdere kompetencer og redskaber til aktivt erhvervsfremmearbejde specielt overfor turismebranchen. Forløbet kan evt. indledes med et seminar / minikonference, hvor målgruppen får lejlighed til at præge forløbets form og indhold.

#### ”Det gode Værtskab” – Værtsrollen

Målet er at udvikle frontpersonalets kompetencer i salg, service og kundebetjening. Kurset kan være tilpasset certificeringskrav, der er fastsat i samarbejdsaftale med VisitDenmark i forhold til certificering af deltagere som ”Dansk Vært”. Kurset udbydes tillige som rent certificeringskursus på 4 moduler for tidligere deltagere på regionale værtsrolle-kurser.

#### ”Det gode Værtskab” - Værtskabsledelse og værtsrollen

Forløbet henvender sig dels til ledere, der har ansvaret for at få virksomhedens servicekoncept indarbejdet i alle medarbejders adfærd og dels til personale med kundekontakt.

I forløbet arbejdes med virksomhedens værdier og deres udmøntning i servicekonceptet, personligt ejerskab til værtsrollen samt motivation via rollemodeller. Der arbejdes med udbyttet af god værtskabsledelse i form af medarbejderengagement, mersalg, gæsternes loyalitet samt værtskab som en del af virksomhedens brand.

Kurset har desuden som mål at udvikle personalets kompetencer i salg, service, værtskab og kundebetjening. Udviklingsforløbet tilbydes både mellemledere og frontpersonale med bl.a. følgende indhold: Rolledefinition, personprofilering, salg og service, kundemødet, praktisk formidlings- og salgsteknik, produktkendskab i destinationen og regionen.

Forløbene tilrettelægges med hensyntagen til sæsonansatte og understøttes i videst muligt omfang med mystery shopping, der giver mulighed for supplerende opfølgning og træning samt benchmarking.

### Klyngeforberedelse

Målet er at gøre ejere og ledere samt nøglemedarbejdere i stand til at vurdere samt deltage på kvalificeret grundlag i klyngedannelse. Indsatsen er aktuelt af særlig interesse for udviklingen af Destinations Management Organisations (DMO), der nu er påbegyndt i Danmark med udgangspunkt i helårsturismeudviklingen. DMO-organisering er yderligere aktualiseret via den nye fælles danske turismestrategi, hvor tilgangen til nye erhvervspartnerskaber kræver at små- og mellemstore virksomheder uden tilknytning til kæder/brancheorganisationer organiserer sig i klynger.



### **Markedsføring**

Kurset henvender sig til medarbejdere, ledere og virksomhedsejere, som ønsker at blive bedre til at markedsføre deres virksomhed og/eller koncept. Målgruppen er medarbejdere der i det daglige arbejde har indflydelse på virksomhedens markedsføring.

Der lægges afgørende vægt på udvikling af markedsføringens form og medievalg fra offline til online. Derfor vil kurset ofte blive kombineret med IT- Virksomheden på nettet eller Facebook, som markedsføringsværktøj.

### **Indtægtsstyring – Revenue management**

Kurset henvender sig til virksomhedsledere/-ejere eller medarbejdere der til daglig arbejder med og har indflydelse på planlægning af virksomhedens fremtidige drift (styring af indtægter og optimering af indtjeningen).

Indholdet vil fokusere på indtægtsstyring via markedsforståelse herunder positionering, anvendelse af bookingrestriktioner, fortolkning af virksomhedens efterspørgselskurve samt brug af nøgletal i den daglige styring.

### **Facebook – dit nye markedsføringsværktøj**

Kurset er målrettet medarbejdere, ledere og virksomhedsejere, der arbejder med salg, service, markedsføring, kommunikation og/eller IT, og som ønsker viden og indsigt om den kommercielle anvendelse af de sociale medier, primært Facebook.

Dette kursus giver deltagerne indblik i de nye muligheder og fordele ved tilstedeværelsen på de sociale medier - som en aktiv ingrediens i virksomhedens marketingmix. Kurset sætter deltageren i stand til at blive aktiv på de sociale medier /Facebook.

### **Kurser i online information og markedsføring via Guide Denmark**

Kurset henvender sig til turistbureauansatte, der arbejder med Guide Danmarks ASP løsning både på begynder og øvet niveau.

Der arbejdes med forskellige CMS begreber Channel, Posting og Templates og der gennemføres praktiske redigeringsopgaver i Live CMS.

## **Temarelaterede kompetenceforløb:**

Der er reserveret mulighed for at gennemføre kurser tilpasset de temaer, der indgår i strategi- og indsatsplanens prioriteringer.

Der kan eksempelvis være tale et kursus i præsentations- og formidlingsteknik, hvor deltagerne lærer at forberede, strukturere og præsentere et emne eller en seværdighed med overbevisning og engagement. Eller kurser af mødeudviklertypen (Meetovator), der kvalificerer mødearrangører til et forbedret samspil med kunderne.





## Basis efteruddannelse

Disse kurser vil typisk indgå som rekvirerede forløb til opkvalificering af en afgrænset medarbejdergruppe (f.eks. fremmedsprog i værtskursus) i forbindelse med et specialtilpasset virksomhedsforløb (proceskursus). Der vil primært være tale om følgende kursustyper:

### **Grundlæggende ledelse og Personlige lederkompetencer**

Målet er at tilføre virksomhedsledere /-ejere viden om værdier ved at prioritere kompetenceudvikling hos medarbejderne samt give dem redskaber til HR-udviklingsplanlægning

### **Forretningsudvikling – din virksomheds udvikling**

Målet er at gøre ejere/ledere i stand til at udvikle virksomheden og at udarbejde strategiske og taktiske planer for virksomhedens vækst.

### **Effektiv kommunikation**

Målet er at gøre branchens kommunikations- og marketingsmedarbejdere endnu bedre til at tilrettelægge virksomhedens formidling både efter målgruppe og medie samt kommunikere præcist især via nettet.

### **Sprog og kulturforståelse**

Målet med kurset er at ledere/medarbejdere kan bruge det valgte fremmedsprog rigtigt i forskellige situationer – vejledning af kunder i telefon, pr. mail, personlig dialog etc.

### **IT: Virksomheden på nettet.**

Målet er at udvikle medarbejdernes kompetencer, så de bliver i stand til at øge turistvirksomhedens synlighed og tilgængelighed på Internettet.

### **Behandling af billeder, tekst og grafik til hjemmesiden**

Målet er at introducere ledere/medarbejdere i turisterhvervet til praktisk at kunne behandle digitale billeder, tekst og grafik på virksomhedens websider.

