

# ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ DIGITALIZED FUTURE GUEST EXPERIENCE FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY

**7 & 8 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2020**

**ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ATLANTICA MIRAMARE BEACH**

**(08:30 – 16:45) - ΛΕΜΕΣΟΣ**



22665102

Ομοσπονδία  
Εργοδοτών &  
Βιομηχάνων



[mpirea@oeb.org.cy](mailto:mpirea@oeb.org.cy)

[stsingis@oeb.org.cy](mailto:stsingis@oeb.org.cy)

- Παρουσιάζουμε τις ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ και ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ στην αγορά και συζητάμε πως αυτές επηρεάζουν ΤΑΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ καθώς και πως θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά κάποιες από αυτές προς όφελος της επιχείρησής σας.
- Θα παρουσιαστούν case Studies διακεκριμένων αλυσίδων ξενοδοχείων
- Live Demos – Workshops και περιπτωσιακές μελέτες
- Έξυπνα Δωμάτια - Φωνητικές αναζητήσεις – εικονικές περιηγήσεις και αρκετές ακόμα εφαρμογές, καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την επιτυχημένη πορεία των επιχειρήσεων του κλάδου.
- Εξελίξεις που διαμορφώνουν εκ νέου όλα τα στάδια της εμπειρίας των πελατών, καθορίζοντας τις επιλογές τους σε κάθε στάδιο.

## Στόχοι του Προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τις σύγχρονες πρακτικές που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία και γενικότερα στις τουριστικές επιχειρήσεις παγκοσμίως
- Κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας και τις πολιτικές που ακολουθούν οι μεγαλύτερες πλατφόρμες που χρησιμοποιούν οι ταξιδιώτες
- Να διακρίνουν τις νέες τάσεις της αγοράς και να αναγνωρίζουν τις ευκαιρίες που δημιουργούνται
- Να αναγνωρίζουν τα στοιχεία που αφορούν την ικανοποίηση και την εξυπηρέτηση των πελατών
- Να χειρίζονται τα βασικά κανάλια ψηφιακής παρουσίας καθώς και τα εργαλεία στο χώρο του ψηφιακού marketing κλπ.

## Περιγραφή Υποψηφίων για Συμμετοχή

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Διευθυντικά και Επιστημονικά στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών του ξενοδοχειακού/ τουριστικού τομέα οι οποίοι ασχολούνται με την επιχειρηματική διοίκηση και τη λήψη αποφάσεων.

## Θεματολόγιο προγράμματος

- **Εξελίξεις στην Παγκόσμια αγορά τουρισμού** - νέες ευκαιρίες και προοπτικές
- **New Era Experiences** – η νέα τάση που άλλαξε για πάντα τα δεδομένα
- **Live like a local** – Τοπικές και Αυθεντικές εμπειρίες που προσθέτουν αξία
- **Instagrammability** – Τι είναι και πως το αξιοποιούμε
- **Digital Hotel** – New Tech & Enabling Services (Σύγχρονα εργαλεία και υπηρεσίες που κάνουν τη διαφορά)
- **Voice Enabled Services – Digital concierge – keyless check in – SMART hotels – Social Media Interaction etc**
- **Online Reviews and Reputation building**
- **Brand Ambassadors**
- **CRM for Hotels** – Ο πελάτης στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος
- **Ενέργειες πριν, κατά αλλά και μετά την επίσκεψη για δημιουργία loyalty & brand ambassadors**
- Συμπεριφορά καταναλωτή στο ψηφιακό περιβάλλον
- **Travelers On-line journey** – το ταξίδι της απόφασης των χρηστών από την πρόθεση αγορά μέχρι την κράτηση
- **Influencers** – Οι περιπτώσεις που μπορούν να δώσουν αξία στην επιχείρησή μας
- Εργαλεία και τεχνικές για δημιουργία περιεχομένου και ανάπτυξη κοινού
- Δωρεάν και μη εργαλεία για δημιουργία επαγγελματικού περιεχομένου

## Ημερομηνίες και Χώρος Διεξαγωγής Προγράμματος

7 και 8 Απριλίου 2020

Λεμεσός – Ξεν. Atlantica MIRAMARE Beach

Ώρες Διεξαγωγής: 08:30 – 16:45

**Σημείωση:** Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει ιδρυματική κατάρτιση διάρκειας 14 ωρών και υποχρεωτική ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση διάρκειας 4 ωρών

## Εκπαιδευτής – Γιάννης Αγγελάκης

Ο εκπαιδευτής δραστηριοποιείται στον τομέα των Interactive Media. Έχει ευρεία συμβουλευτική εμπειρία και εξειδίκευση στα θέματα Digital Customer Experience, New digital skills for the Hospitality Industry, Digital Marketing, e-Commerce, IoT, Digital Transformation, Hospitality Marketing και έχει συνεργαστεί με αριθμό Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.



## Δήλωση Συμμετοχής στο Πρόγραμμα

# DIGITALIZED FUTURE GUEST EXPERIENCE FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY

4 ΚΑΙ 5 ΜΑΡΤΙΟΥ 2020

## Δικαίωμα Συμμετοχής στο Πρόγραμμα

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού ως πρόγραμμα ζωτικής σημασίας. **Επιχορηγείται εξολοκλήρου από την ΑνΑΔ και ως εκ τούτου δεν υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις.**

**Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται ΜΟΝΟ σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς Μέλη της ΟΕΒ**

Παρακαλούμε όπως συμπληρωθεί κατάλληλα και αποσταλεί στην ΟΕΒ

Όνοματεπώνυμο	Θέση Εργασίας	Αρ. Ταυτότητας	Αριθμός Κιν. Τηλ.
1.			
2.			
3.			

## Στοιχεία Επιχείρησης

Επιχείρηση: \_\_\_\_\_ Αρ. Μητρ. Κοιν. Ασφαλίσεων: \_\_\_\_\_  
Αρμόδιο Άτομο για επικοινωνία: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
Ταχ. Διεύθυνση Οδός/Αρ): \_\_\_\_\_ Ταχ. Κώδικας: \_\_\_\_\_  
Ταχ. Θυρίδα: \_\_\_\_\_ Ταχ. Κώδικας: \_\_\_\_\_ Επαρχία: \_\_\_\_\_  
Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_ Φαξ: \_\_\_\_\_ Αρ Εργοδοτούμενων: \_\_\_\_\_

## Σημείωση:

Τα πιο πάνω στοιχεία συμμετεχόντων διατηρούνται στο αρχείο της ΟΕΒ, για 7 χρόνια. Με την παρούσα δήλωση επιβεβαιώνουμε ότι ο/οι πιο πάνω συμμετέχοντας/ες είναι εργοδοτούμενος/οι στην επιχείρηση, έχουν ενημερωθεί και συμφωνούν με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων (ονοματεπώνυμο, θέση εργασίας, ταυτότητα και Αρ. Κινητού) για τους σκοπούς της ΑνΑΔ.

.....  
Όνοματεπώνυμο και Υπογραφή Διευθυντή ή Εξουσιοδοτημένου προσώπου



**ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΩΝ (ΟΕΒ) ΚΥΠΡΟΥ**

Τμήμα Μελετών, Κατάρτισης και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων  
Τηλ. 22 665 102 fax: 22 666 661 e-mail: [mpirea@oeb.org.cy](mailto:mpirea@oeb.org.cy)