

Техніки самопрезентації SMALL TALK ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ

ЛЕКЦІЯ З ДИСЦИПЛІНИ
ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ У
СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА
ГОСТИННОСТІ

Запитання для обговорення

- Чи легко вам почати розмову з незнайомою людиною?
- Чи важливе перше враження в туризмі, гостинності?

Small Talk — коротка невимушена розмова на нейтральні теми, спрямована на встановлення контакту та створення довіри.

У сфері ГОСТИННОСТІ:

**ЦЕ НЕ “ПОРОЖНЯ
РОЗМОВА”**

ЦЕ ЧАСТИНА СЕРВІСУ

**ЦЕ ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ
ПОЗИТИВНОГО ДОСВІДУ ГОСТЯ**

Функції самопрезентації Small Talk

- встановлення контакту
- зняття напруги
- формування довіри
- створення атмосфери гостинності
- підвищення лояльності клієнта

Психологічні основи Small Talk

**ПЕРШІ 30 СЕКУНД
ФОРМУЮТЬ ВРАЖЕННЯ**

**ПРАЦЮЄ ЕФЕКТ ПЕРШОГО
ВРАЖЕННЯ**

**ВАЖЛИВУ РОЛЬ ВІДІГРАЄ
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ**

Принципи самопрезентації Small Talk

- доброзичливість
- відкритість
- активне слухання
- емпатія

Говорити більше ≠ Комунікувати
краще

Безпечні теми Small Talk

- погода
- подорожі
- місто
- події
- культура
- сервіс

Як вам сьогоднішня погода?

Чи вперше ви в Києві?

Яку кухню ви більше любите?

Заборонені теми Small Talk

- політика
- релігія
- особисті доходи
- здоров'я
- конфлікти

у різних країнах різні межі "дозволеного"

важливо враховувати культурні

особливості

Структура Small Talk

- Привітання
- Встановлення контакту
- Нейтральна тема
- Відкрите питання
- Реакція (активне слухання)
- Плавний перехід до сервісу

Small Talk має бути коротким і природним

Невербальна КОМУНІКАЦІЯ

- посмішка
- зоровий контакт
- тон голосу
- жести
- дистанція

Типові помилки у Small Talk

- надмірна нав'язливість
- формальність
- шаблонність
- ігнорування реакції клієнта
- перебивання
- відсутність інтересу

Приклад поганої комунікації:

- Паспорт
- (мовчання)

Small Talk у цифровому середовищі

ЧАТ-БОТИ

EMAIL

ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ