

13. évfolyam – Sport ágazat – Ügyfélszolgálat tantárgy

Témakör	Tananyag
Létesítményüzemeltetés	- A wellness- és fitneszlétesítmények típusai - A létesítmények szervezeti felépítése - Munkakörök, felelősségi körök - Munkavédelmi előírások - Tűzvédelmi és balesetvédelmi szabályok - Higiéniai előírások - Eszközök és gépek üzemeltetése - Karbantartási feladatok - Energiagazdálkodás és környezetvédelem - Vendégbiztonság - Minőségbiztosítás - Hatósági előírások - Dokumentáció vezetése - Üzemeltetési problémák, esettanulmányok
Alkalmazott kommunikáció	- A kommunikáció alapjai - Verbális kommunikáció - Nonverbális kommunikáció - Vendégfogadás - Telefonos kommunikáció - Online kommunikáció - Asszertív kommunikáció - Konfliktuskezelés - Panaszkezelés - Kommunikáció különböző korosztályokkal - Kommunikáció sajátos igényű vendégekkel - Csapatmunka - Prezentációs technikák - Motivációs technikák
Ügyvitel, értékesítés	- Az ügyvitel alapjai - Iratkezelés

	- Dokumentáció - Nyilvántartások vezetése - GDPR és adatkezelés - Pénzkezelés - Pénztárkezelés - Számlázás - Elektronikus adminisztráció - Időpontfoglaló rendszerek - Vendégnyilvántartás - Szolgáltatáscsomagok - Értékesítés alapjai - Értékesítési technikák - Keresztértékesítés - Kapcsolatépítés - Marketing alapjai
Wellness szolgáltatások	- A wellness fogalma - Wellness szemlélet - Wellneszlétesítmények működése - Wellness szolgáltatások csoportosítása - Spa szolgáltatások - Finn szauna - Infrasauna - Gőzkabin - Merülőmedence - Jacuzzi - Élménymedencék - Masszázsajták áttekintése - Wellness kezelések - Relaxáció - Stresszkezelés - Aromaterápia - Fényterápia - Zeneterápia - Fitness és wellness kapcsolata - Egészséges életmód - Táplálkozási alapismeretek - Hidratálás - Regeneráció - Vendégigények felmérése

	- Wellness etikett - Higiéniai szabályok - Munkabiztonság - Szolgáltatási folyamat - Komplex wellnessprogram összeállítása
--	--