



# موسسه بينا مديران تامين

متخصص و مجری مشتری مداری و برندسازی کسب و کارها

## کارگاه مهارتی - تخصصی

آموزش نیروهای آبدارچی و خدماتی و امور تشریفات



# چرا آموزش نیروهای خدماتی و آبدارچی داشته باشیم؟



**نیروهای خدماتی به عنوان ویتترین هر سازمانی قلمداد می شوند، پس باید از کارایی نسبتاً خوبی برخوردار باشند.**

**اهمیت این موضوع به این دلیل است که از اولین مراجعه به سازمان، تا آخرین لحظه حضور افراد در آن سازمان، با خاطرات و قضاوت هایی همراه است، که میتوان آن را به نقش نیروهای خدماتی گره زد.**



## اهداف یادگیری این دوره کارگاه مهارتی و تخصصی

شرکت کنندگان در این دوره با اصول پذیرایی و تشریفات، ظاهر و پوشش استاندارد، روش نظافت و بهداشت محیط و لوازم، زبان بدن و آداب معاشرت مدرن با مدیران، همکاران و مهماتان و ارباب رجوعان، به شکل عملی آشنایی پیدا می کنند.



# سرفصل های این دوره آموزشی



– اصول بهداشت و پاکیزگی (فردی / محیط / ابزار)

– ویژگی های ظاهری کارکنان و پیراستگی

– استانداردهای آبدارخانه

– قوانین عمومی ایمنی در کار

– استانداردها و الگوهای رفتاری

– آداب و نحوه ایستادن و راه رفتن

– بررسی مفاهیم حریم شخصی

– مباحث نگاه

– آداب معاشرت رفتاری با مدیران / همکاران / مهمانان

– چگونگی ورود به اتاق مدیران

– انتظارات مدیران از پرسنل خدماتی

– استانداردهای عمومی پذیرایی

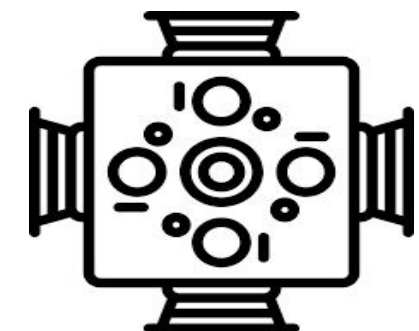
– نحوه چیدمان در جلسات

– اصول و مراحل تشریفات

– نحوه پذیرایی در جلسات مختلف

– نحوه برخورد با میهمانان ویژه

– مباحث طب کار ( ورزش ها و نرمش های بهبود دهنده سلامت و انرژی کارکنان)



## سایر سرفصل های این دوره کارگاه

❖ نحوه چیدمان و پذیرایی در جلسات ویژه

❖ نحوه برخورد با میهمانان ویژه

❖ مهارت کار در سکوت

❖ نحوه پذیرایی از میهمانان ویژه (تشریفات V.I.P)

❖ نحوه پذیرایی از مهمان هایی که کمتر از ۲۵ نفر

❖ طرز بدرقه و استقبال و پاسخ به تشکر در

پذیرایی های رسمی

❖ مراحل تمیز کردن اتاق های ادارات

❖ مراحل نظافت سرویس بهداشتی ادارات

❖ نکاتی در مورد نظافت سرویس بهداشتی ادارات

❖ استانداردهای آبدارخانه

❖ قوانین عمومی ایمنی در کار

❖ استانداردها و الگوهای رفتاری عمومی و اداری

❖ ۲۰ نکته در تهیه و سرو چای

## مدرس دوره (دکتر وکیل) کیست؟

- دارنده مدرک تحصیلی دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت بازرگانی - گرایش مدیریت بازاریابی.
- مدرس اصول مشتری مداری و رشد کسب و کارها در مرکز آموزش اتاق اصناف شمیرانات تهران.
- مدرس اصول مشتری مداری در اتحادیه های رستوران داران و اغذیه فروشان و تالار و خدمات پذیرایی.
- برگزار کننده و مدرس کارگاه های مهارتی اصول پذیرایی در دانشگاه آزاد تهران با ارائه گواهینامه معتبر.
- استاد نمونه گروه مدیریت و بازاریابی مرکز آموزش بانک ملی ایران.
- استاد کارگاه های تخصصی بازاریابی و برندینگ و ارتباطات موثر تجاری در نمایشگاه بین المللی تهران.
- استاد نمونه با کسب تقدیرنامه از دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران.
- استاد نمونه با کسب لوح تقدیر از دانشگاه علمی و کاربردی بازرگانی تهران.
- مدیر منابع انسانی و مدیر آموزش اصول تشریفات و پذیرایی در مجموعه رستوران های ارکیده، سفیر، شاخه نبات، آویتا، صفری، شاندیز، کافه ملل، پدر سالار و ده ها برند دیگر... .
- مشاور ارشد مدیرعامل و کارگزار رسمی مرکز چاپ و نشر بازرگانی وزارت صمت در حوزه اصناف کشور.
- مدیرعامل و نائب رئیس هیئت مدیره موسسه بینا مدیران تامین.
- سخنران و مدرس و مؤلف جزوات اصول پرستیژ و تشریفات و اتیکت حرفه ای و آداب معاشرت.
- نویسنده و پژوهشگر مقالات علمی در مجلات و کنفرانس های علمی پژوهشی داخلی و بین المللی.
- کارشناس ممتاز دآوری در فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات راهبردی دانشگاه شهید بهشتی.
- عضو باشگاه نخبگان و پژوهشگران جوان کشور.
- دارنده لوح سپاس در زمینه تدوین الگوهای اقتصاد مقاومتی.
- نویسنده و پژوهشگر مجموعه کتب سبز کشورهای جهان در وزارت امور خارجه.



# معرفی بینا مدیران

**مبدا آغاز فعالیت :** در سال ۱۳۹۷ موسسه ای با عنوان بینا مدیران تامین به شماره ثبت ۴۶۳۰۶ تاسیس گردید و دفتر مرکزی آن در کشور ایران شهر تهران در منطقه سعادت آباد واقع شده است.

**مزایای رقابتی :** مشاور و مجری آموزش های ضمن خدمت در محل کارفرما به روش کوچینگ و منتورینگ.

**مجوزها :** برگزاری همایش و سمینار تخصصی- مهارتی، انتقال دانش فنی، مطالعه و ارزیابی و برپایی کارگاه های اختصاصی و اجرای آموزش فرایندهای مدیریت و نیز مشاوره کسب و کارها است.

**مقصود :** برای ایجاد و افزایش رضایت کارفرمایان، تعهد کارکنان و پایداری مشتریان کسب و کارها مشغول به فعالیت می باشد.

**محصولات :** آموزش رفتار حرفه ای کارکنان، آموزش آداب معاشرت و مشتری مداری، آموزش اصول پذیرایی و آداب تشریفات، مشاوره

مدیران و نیز مشاوره روانشناختی و انگیزشی کارکنان از اهم فعالیت های این موسسه می باشد.

**مشتری نوازی (مشتری مداری + مهمان نوازی) را در مجموعه خود، بیشتر نمایید**



[www.BinaModiran.ir](http://www.BinaModiran.ir)