

Πιστοποιητικό Παρακολούθησης Προγράμματος Εξειδίκευσης

Ο/Η

ΡΗΓΑΚΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗ (Ον. Πατρός ΓΕΩΡΓΙΟΣ)

με Α.Δ.Τ. ΑΖ2228956

Παρακολούθησε επιτυχώς το πρόγραμμα εξειδίκευσης με τίτλο:

International Diploma in Travel and Tourism

Διεθνές Διπλώμα της Vellum για τα Ταξίδια και τον Τουρισμό

Διάρκεια: **4 μήνες** (ώρες 400)

Βαθμοί ECVET : 33

Μέθοδος διδασκαλίας: **Εξ αποστάσεως**

Α/Α πιστοποιητικού: **255481**

Ημερομηνία έκδοσης: **08/03/2022**

Η Διευθύντρια του ΚΑΒΜ

Η Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη



Βασιλική Κουρτίδου

Αριθμός Αδείας ΕΟΠΝΕΠ: 2000453

Βασιλική Πάττη

Certificate Title - Τίτλος Πιστοποιητικού:

Vellum International Diploma in Travel and Tourism

Διεθνές Δίπλωμα της Vellum για τα ταξίδια και τον Τουρισμό

This is to certify that: - Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/η:

ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΕΛΕΝΗ ΡΗΓΑΚΗ

ANGELIKI GEORGIOS ELENI RIGAKI

At examination center - Στο εξεταστικό κέντρο **ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ.**

Has succeeded in the following modules: - Έχει επιτύχει στις παρακάτω ενότητες:

- | | |
|---|---|
| 1. Introduction to Tourism | 1. Εισαγωγή στον Τουρισμό |
| 2. Rules of conduct and appearance in tourism | 2. Κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης στον τουρισμό |
| 3. Host Training | 3. Εκπαίδευση υποδοχής |
| 4. Customer service | 4. Εξυπηρέτηση πελατών |
| 5. Management of complaints | 5. Διαχείριση παραπόνων |
| 6. Telecommunications | 6. Τηλεφωνική επικοινωνία |
| 7. Reservations | 7. Κρατήσεις |
| 8. Ticketing | 8. Έκδοση εισιτηρίων |
| 9. Technical sales growth | 9. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων |
| 10. Organization Conference Exhibition | 10. Οργάνωση Συνεδρίων Εκθέσεων |
| 11. Electronic Commerce in Tourism | 11. Ηλεκτρονικό Εμπόριο στον Τουρισμό |

Unique Candidate Identification - Μοναδικός Κωδικός Υποψηφίου: **GX0002200404T**

Certificate Serial Number - Α/Α Πιστοποιητικού: **255481**

Issue Date - Ημερομηνία Έκδοσης: **08/03/2022**

Authentication QR Code
Κωδικός Γνησιότητας QR



Nikolaos V. Takis - C.E.O. VELLUM
Νικόλαος Β. Τάκης - Διευθ. Σύμβουλος VELLUM





Greece

Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass

Ονοματεπώνυμο: ΡΗΓΑΚΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
Αρ. Πιστ. ΕΛΚΕΔΙΜ: 255481

Τίτλος Πιστοποιητικού	Διεθνές Δίπλωμα της Vellum για τα Ταξίδια και τον Τουρισμό
Τίτλος Πιστοποιητικού στην Αγγλική Γλώσσα	Vellum International Diploma in Travel and Tourism
Τύπος Πιστοποιητικού	Πιστοποιητικό Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης
Μέθοδος Υλοποίησης του Προγράμματος	Εξ' αποστάσεως
Διάρκεια Προγράμματος	4 μήνες
Βαθμοί ECVET	33
Πρόγραμμα Κατάρτισης	
Θεματικές Ενότητες / Μαθήματα	Βαθμοί ECVET
1. Εισαγωγή στον Τουρισμό a. Τι ονομάζουμε τουρισμό b. Γιατί ταξιδεύουμε c. Παγκόσμια μεγέθη τουρισμού d. Βασικά μεγέθη του Ελληνικού τουρισμού e. Φορείς του Ελληνικού τουρισμού	1
2. Κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης στον τουρισμό a. Εμφάνιση εργαζόμενου b. Κανονισμός για τη συμπεριφορά των εργαζόμενων σε τουριστικές επιχειρήσεις c. Σοβαρά πειθαρχικά παραπτώματα d. Πειθαρχικά μέτρα e. Γενικός κώδικας συμπεριφοράς f. Λόγος ύπαρξης του κώδικα g. Εκπροσωπώντας την επιχείρηση	2
3. Εκπαίδευση υποδοχής a. Το τμήμα υποδοχής b. Θυρωρείο c. τηλεφωνικό κέντρο d. Σχέσεις με τους πελάτες e. Θέματα προσωπικού	3
4. Εξυπηρέτηση πελατών a. Εισαγωγικές Έννοιες b. Τάσεις στο Χώρο του Τουρισμού c. Εξυπηρέτηση Πελατών – Στρατηγική & Παραδείγματα d. Τύποι Πελατών e. Ποιότητα Υπηρεσιών – Στοιχεία & Παραδείγματα f. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ g. Ο Ιδανικός Εργαζόμενος	3

5. Διαχείριση παραπόνων – Ανάκτηση εξυπηρέτησης	3
<ul style="list-style-type: none"> a. Εισαγωγικές Έννοιες b. Ποιότητα – Ικανοποίηση – Αξιοπιστία c. Πως θα Δημιουργήσω Πιστούς Πελάτες d. Πηγές και Διαχείριση Παραπόνων e. Ανάκτηση Εξυπηρέτησης (Επανόρθωση): Στρατηγική 	
6. Τηλεφωνική επικοινωνία	3
<ul style="list-style-type: none"> a. Η Σπουδαιότητα της Επικοινωνίας b. Η Τέχνη της Ακρόασης c. Από το Α ως το Ω d. της Τηλεφωνικής Επικοινωνίας 	
7. Κρατήσεις	4
<ul style="list-style-type: none"> a. Συστήματα Κρατήσεων b. Κρατήσεις Ξενοδοχείων c. PMS στη Διεθνή και την Ελληνική Αγορά d. Revenue Management e. Yield Management 	
8. Έκδοση εισιτηρίων	3
<ul style="list-style-type: none"> a. Ιστορική αναδρομή συστημάτων κρατήσεων b. Έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων c. Τα σημαντικότερα GDS που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα d. Έκδοση εισιτηρίων σε ακτοπλοϊκές εταιρίες 	
9. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων	4
<ul style="list-style-type: none"> a. Καταναλωτικές συνήθειες b. Συνήθειες προσδοκίες – ανάγκες πελατών c. 10 πράγματα που πρέπει να γνωρίζετε για τους πελάτες σας d. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή e. Χρήσιμα tips για τις πωλήσεις 	
10. Οργάνωση Συνεδρίων & Εκθέσεων	4
<ul style="list-style-type: none"> a. Επαγγελματικός τουρισμός b. Συνεδριακός τουρισμός c. Οργάνωση & ειδικά χαρακτηριστικά των συνεδρίων d. Εκθεσιακός τουρισμός e. Διοργάνωση εκθέσεων 	
11. Ηλεκτρονικό Εμπόριο στον Τουρισμό	3
<ul style="list-style-type: none"> a. Βασικές αρχές Μάρκετινγκ b. Αρχές ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ c. Εισαγωγικές έννοιες ηλεκτρονικού εμπορίου και σχεδίαση ιστοσελίδων d. Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τουρισμό (e-tourism) και τουριστική ζήτηση 	
ΣΥΝΟΛΟ	33 ECVET

Εκπαιδευτικός Φορέας:**ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΑ ΔΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ – ΚΔΒΜ 2**

Πρόγραμμα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)

ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2

11ης Οκτωβρίου 24 και Γκέρτσου

50100 Κοζάνη

info@elkedim.gr

<http://www.elkedim.gr/>

Χορήγηση άδειας Κέντρου Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ2) από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Ειδικός Κωδικός Αριθμός: 2000453

Επιτυχής Ολοκλήρωση και Αξιολόγηση του Προγράμματος Κατάρτισης:

Το Πρόγραμμα ολοκληρώνεται επιτυχώς με την απόκτηση, κατόπιν εξετάσεων από τον ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης προσόντων Vellum Global Educational Services, του Vellum International Diploma in Travel and Tourism.

Για την συμμετοχή τους στις εξετάσεις οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να αποκτήσουν προβιβασίμο βαθμό (100%) σε όλες τις εκπαιδευτικές ενότητες. (Μέθοδος παρακολούθησης και αξιολόγησης κατά Scorm 1.2).

Οι εκπαιδευόμενοι αξιολογούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (στο τέλος της κάθε ενότητας) μέσω τεστ αξιολόγησης και εργασιών που πρέπει να υποβάλλονται μέσα σε συγκεκριμένα χρονικά περιθώρια.

Περισσότερες πληροφορίες:

- Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων <http://www.nqf.gov.gr/>
- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού – ΕΟΠΠΕΠ <http://www.eoppep.gr/>