



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ/ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΠΑΙΘΡΟΥ

13/11-15/11/2018

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΚΟΤ)

ΑΝΩΤΕΡΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΥΠΡΟΥ (ΑΞΙΚ)

ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

σε συνεργασία με τον

**ΣΥΝΔΕΣΜΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΥ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Πρόγραμμα Εργαστηρίων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Φιλοξενία

ΤΡΙΤΗ 13/11/2018, Λάρνακα - ΤΕΤΑΡΤΗ 14/11/2018, Τρόδος - ΠΕΜΠΤΗ 15/11/2018, Πάφος

08.30 – 09.00	Προσέλευση - Εγγραφές
09.00 – 10.00	Εισαγωγή & Βασικές Έννοιες <ul style="list-style-type: none">• Η έννοια και οι παράμετροι εξυπηρέτησης• Η έννοια της ποιότητας• Η έννοια της φιλοξενίας
10.00 – 11.30	Βασικές Παράμετροι Ποιοτικής Εξυπηρέτησης και Φιλοξενίας σε αγροτουριστικές επιχειρήσεις / επιχειρήσεις τουρισμού υπαίθρου Το "Ταξίδι του Πελάτη" και "σημεία επαφής" κατά την παροχή υπηρεσιών από την επιχείρησή μας
11.30 – 11.45	Διάλειμμα, Καφές
11.45 – 13.15	Παραδείγματα επιτυχημένων πρακτικών / ποιοτικής εξυπηρέτησης και φιλοξενίας σε αγροτουριστικές επιχειρήσεις / επιχειρήσεις τουρισμού υπαίθρου
13.30 – 13.30	Διάλειμμα, Καφές
13.30 – 15.00	Ανασχεδιασμός του "Ταξιδιού του Πελάτη" – Ατομική & Ομαδική Εργασία <ul style="list-style-type: none">• Α' Εργασία – Ατομική• Β' Εργασία – Ομαδική• Γ' Εργασία – Ομαδική Συζήτηση και Συμπεράσματα
15.00 – 15.30	Γεύμα

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Κυπριακή Γαστρονομία

ΤΡΙΤΗ 13/11/2018, Πάφος - ΤΕΤΑΡΤΗ 14/11/2018, Λάρνακα - ΠΕΜΠΤΗ 15/11/2018, Τρόδος

08.30 – 09.00	Προσέλευση - Εγγραφές
09.00 – 10.00	Εισαγωγή Ο ρόλος της Γαστρονομίας στον Τουρισμό Υπαίθρου διεθνώς – Ορισμός, Καλά Παραδείγματα <ul style="list-style-type: none">• Στοιχείο Ποιότητας/Φιλοξενίας• Εργαλείο Εμπλουτισμού της Εμπειρίας
10.00 – 11.00	Η Κυπριακή Γαστρονομία: χθες, σήμερα, αύριο <ul style="list-style-type: none">• Ιστορία της Κυπριακής Γαστρονομίας – από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα• Κύριοι πυλώνες και μυστικά της Κυπριακής Κουζίνας• Ο ρόλος των τοπικών, εποχιακών προϊόντων• Το μέλλον της Κυπριακής Κουζίνας, νέες τάσεις και εξελίξεις
11.00 – 11.15	Διάλειμμα, Καφές
11.15 - 12.45	Προστασία, ανάδειξη και αξιοποίηση της Κυπριακής Γαστρονομίας στον Τουρισμό Υπαίθρου - Καλά Παραδείγματα
12.45 – 13.00	Διάλειμμα, Καφές
13.00 – 15.00	Επίδειξη (Demonstration με hands-on practice) Εργαστήρι καθορισμού ρόλου και βελτιωτικών δράσεων από τους συμμετέχοντες Συζήτηση και συμπεράσματα
15.00 – 15.30	Γεύμα

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Μάρκετινγκ/Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ (2^ο επίπεδο)

ΤΡΙΤΗ 13/11/2018, Τρόδος - ΤΕΤΑΡΤΗ 14/11/2018, Πάφος - ΠΕΜΠΤΗ 15/11/2018, Λάρνακα

08.30 – 09.00	Προσέλευση - Εγγραφές
09.00 – 10.00	Εισαγωγή - Μάρκετινγκ Τουρισμού Υπαίθρου
10.00 – 11.00	Μελέτη της συμπεριφοράς του πελάτη και καλών πρακτικών ανταγωνιστών στο διαδίκτυο <ul style="list-style-type: none">• Το "Ταξίδι του Πελάτη"• Ανάλυση των ανταγωνιστών<ul style="list-style-type: none">○ Άμεσοι ανταγωνιστές○ Υποκατάστατα○ Νεοεισερχόμενοι
11.00 – 11.15	Διάλειμμα, Καφές
11.15 – 12.45	Δημιουργία/Διατήρηση μιας επιτυχημένης διαδικτυακής παρουσίας (DOs and DONTs) Αξιοποίηση μέσω κοινωνικής δικτύωσης με τη δημιουργία κατάλληλου περιεχομένου <ul style="list-style-type: none">• Facebook• Twitter• Instagram• YouTube
12.15 – 12.30	Διάλειμμα, Καφές
12.30 – 14.30	Πρακτική εργασία-workshop <ul style="list-style-type: none">• Δημιουργία/Βελτίωση Ιστοσελίδας• Δημιουργία/Βελτίωση Σελίδας στο Facebook• Δημιουργία/Βελτίωση Σελίδας στο Instagram• Εμπλουτισμός με περιεχόμενο για αύξηση του engagement των πελατών Συζήτηση και συμπεράσματα
14.30 – 15.00	Γεύμα

ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

Μέσα από τα εργαστήρια οι συμμετέχοντες θα:

- αποκτήσουν γνώσεις και θα αναπτύξουν τις ικανότητές τους για Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Φιλοξενία στον Αγροτουρισμό/Τουρισμό Υπαίθρου,
- αναγνωρίσουν τη σημασία της Κυπριακής Γαστρονομίας στον Αγροτουρισμό/Τουρισμό Υπαίθρου και θα διαπιστώσουν το δικό τους ρόλο στην προστασία, αξιοποίηση και ανάδειξή της,
- μελετήσουν και θα εφαρμόσουν διάφορα εργαλεία ηλεκτρονικής προώθησης και διαφήμισης στον τομέα του Αγροτουρισμού/Τουρισμού Υπαίθρου,
- θα ανταλλάξουν εμπειρίες και θα γνωρίσουν καλές πρακτικές/παραδείγματα αγροτουριστικών καταλυμάτων.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Οι συμμετέχοντες θα έχουν ενεργή εμπλοκή στα εργαστήρια. Όλες οι θεματικές ενότητες περιλαμβάνουν πρακτική εργασία και οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να θέσουν άμεσα σε εφαρμογή όσα θα διδαχτούν σε ατομικές και ομαδικές ασκήσεις.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ

Γιώργος Μιχαηλίδης

Πρόεδρος Συνδέσμου Ειδικών Ενδιαφερόντων και Πολιτιστικού Τουρισμού

Ντάινα Νικολάου

Σύμβουλος σε θέματα Μάρκετινγκ/Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ

Κυριάκος Χατζησωτηρίου

Εμπειρογνώμων σε θέματα ποιοτικής εξυπηρέτησης και φιλοξενίας πελατών

Χρίστος Χριστοδούλου

Σεφ – Εμπειρογνώμων σε θέματα κυπριακής γαστρονομίας

Άννα Κοσμά

Εμπειρογνώμων σε θέματα κυπριακής γαστρονομίας στον Αγροτουρισμό/Τουρισμό Υπαίθρου

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

Τα εργαστήρια είναι διάρκειας τριών (3) ημερών έκαστο σε τρεις θεματικές ενότητες διάρκειας πέντε (5) ωρών.

ΧΩΡΟΙ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

- Ξενοδοχείο ΛΙΒΑΔΕΙΑ, Κυπερούντα - Τρόδος
- Κέντρο Περιβαλλοντικής Ενημέρωσης Επισκοπής Πάφου, Πάφος
- Κέντρο Περιβαλλοντικής Ενημέρωσης Ορεινής Λάρνακας, Σκαρίνου - Λάρνακα