



# Front Office Operation

**Project Future powered by Regeneration και με την υποστήριξη της Τράπεζας Πειραιώς**





## **FRONT OFFICE OPERATION – PROJECT FUTURE POWERED BY REGENERATION ΚΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Το Τμήμα Υποδοχής ενός ξενοδοχείου είναι η «βιτρίνα» του. Δημιουργεί την πρώτη εντύπωση στον επισκέπτη και χειρίζεται τα περισσότερα θέματα που αφορούν τη διαμονή του. Αν έχετε θετική προσωπικότητα, τώρα μπορείτε να αποκτήσετε και τα επαγγελματικά εφόδια για καριέρα στο Front Office ξενοδοχείων, με ένα ταχύρρυθμο πρόγραμμα υβριδικής (blended learning) εκπαίδευσης 52 ωρών που ολοκληρώνεται σε δυο μήνες.

### **Σε ποιους απευθύνεται**

---

Το Workshop απευθύνεται σε άτομα που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο με εξειδίκευση στη Reception – Front Office. Οι ενδιαφερόμενοι μπορεί να έχουν καθόλου ή μικρή προϋπηρεσία στον συγκεκριμένο χώρο ή να έχουν δουλέψει σε άλλα τμήματα ενός ξενοδοχείου και να επιθυμούν να αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια για να μεταπηδήσουν στη Reception – Front Office.

Το συγκεκριμένο Workshop είναι ένα εντατικό πρόγραμμα εκμάθησης, που επιτρέπει στους συμμετέχοντες να αποκτήσουν όλες τις αναγκαίες γνώσεις για τη στελέχωση των θέσεων στο Front Office ενός ξενοδοχείου.



## Το πρόγραμμα **Tourism – Front Office Operation** που οδηγεί σε **Certificate**, αποτελείται από τις εξής θεματικές ενότητες:

Κατανόηση, Δημιουργία και Αξιοποίηση των κατάλληλων SOP's και KPI's κατά τη διάρκεια του Guest Cycle. Ποιοτική Εξυπηρέτηση και πως να την πετύχουμε.

(12 ώρες)

PROTEL Εκμάθηση μέσω πρακτικής εφαρμογής

(12 ώρες)

OPERA Εκμάθηση μέσω πρακτικής εφαρμογής

(12 ώρες)

Digital & Performance Marketing και νέα τεχνολογικά «εργαλεία» προώθησης (Booking Engine & Channel Manager)

(8 ώρες)

Soft Skills στον Ξενοδοχειακό Χώρο

(8 ώρες)

Ημέρα	Instructions	Δομή Προγράμματος
Τρίτη 07 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Δρ Χριστίνα Κωνσταντινίδου	<ul style="list-style-type: none"><li>• Μια γενική περιγραφή του Ξενοδοχειακού Κλάδου και των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.</li><li>• Θα αναλυθεί η ιδιαιτερότητα και η σημασία των Τουριστικών Υπηρεσιών</li><li>• Θα γίνει προσπάθεια να κατανοήσουμε το ζήτημα της ποιότητας. Τι συνιστά ποιότητα, με βάση ποια κριτήρια και για ποιους.</li><li>• Θα παρουσιαστούν και αναλυθούν συνοπτικά οι Λειτουργίες και οι Θέσεις Εργασίας του Front Office (προσόντα, αρμοδιότητες και καθήκοντα Προσωπικού).</li></ul>
Πέμπτη 09 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Δρ Χριστίνα Κωνσταντινίδου	<ul style="list-style-type: none"><li>• SOP – Standard Operating Procedures τι είναι, που χρειάζονται και πως μπορούμε να τα αξιοποιήσουμε</li><li>• Θα γίνει περιγραφή του Guest Cycle. Τις διάφορες “φάσεις” κατά τη διάρκεια της διαμονής, που περνά ένας πελάτης από τη στιγμή που ξεκινά να διερευνά τις διακοπές του σε ένα ξενοδοχείο, την άφιξη του, τη διαμονή του καθώς και την αναχώρηση του από το ξενοδοχειακό συγκρότημα.</li><li>• KPI - Key Performance Indicators – Βασικοί Δείκτες Απόδοσης τι είναι, που χρειάζονται και πως μπορούμε να τους αξιοποιήσουμε</li><li>• Πως η αξιοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της χρήσης του BI - Business Intelligence μας βοηθά να διοικήσουμε με αρτιότητα το Front Office αλλά και το μια ολόκληρη Ξενοδοχειακή Μονάδα</li></ul>
Τρίτη 14 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"><li>• Κύριοι Τύποι Δωματίων Ξενοδοχείου-Βασικοί Όροι Συμφωνίας Ενοικίασης Δωματίων-Νέα Φιλοσοφία Διαμονής-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος PROTEL PMS</li></ul>
Πέμπτη 16 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"><li>• Πρόσληψη-Εκπαίδευση-Παρακίνηση Προσωπικού Τμήματος Υποδοχής-Προσαρμογή και Προσανατολισμός-Λίστα και Ανάλυση Εργασίας-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος PROTEL PMS</li></ul>
Τρίτη 21 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"><li>• Πρόσληψη-Εκπαίδευση-Παρακίνηση Προσωπικού Τμήματος Υποδοχής-Προσαρμογή και Προσανατολισμός-Λίστα και Ανάλυση Εργασίας-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος PROTEL PMS</li></ul>
Πέμπτη 23 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τμήμα Κρατήσεων-Εγγυημένες και Μη Εγγυημένες Κρατήσεις-Άμεσες Κρατήσεις-Διαδικασία Τηλεφωνικής Κράτησης και Κράτηση Πελάτη Walk-In-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος OPERA PMS</li></ul>

Ημέρα	Instructions	Δομή Προγράμματος
Τρίτη 28 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έμμεσες Κρατήσεις-Online Travel Agencies-Ομαδικές Κρατήσεις-Φαινόμενο Overbooking-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος OPERA PMS</li> </ul>
Πέμπτη 30 Νοεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Μάριος Παπακωνσταντίνου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έμμεσες Κρατήσεις-Online Travel Agencies-Ομαδικές Κρατήσεις-Φαινόμενο Overbooking-Χρήση Ξενοδοχειακού Προγράμματος OPERA PMS</li> </ul>
Τρίτη 05 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Νίκος Γκικόκας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακού <b>Digital &amp; Performance Marketing</b></li> <li>• <b>Εσωτερικός (Rate Parity) &amp; Εξωτερικός Ανταγωνισμός</b></li> <li>• Εργαλεία Τεχνολογίας για τη Διαχείριση Ανταγωνισμού (<b>OTA Insight</b>).</li> <li>• <b>Online Sales &amp; Distribution</b></li> <li>• <b>Στρατηγική Διαχείριση Καναλιών Διανομής</b> για τη μεγιστοποίηση των εσόδων</li> <li>• <b>Εργαλεία Τεχνολογίας: Booking Engine &amp; Channel Manager.</b></li> </ul>
Πέμπτη 07 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Νίκος Γκικόκας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο κρίσιμος ρόλος των <b>Online Travel Agencies</b> ως εργαλεία Marketing &amp; πως μπορούμε να τους αξιοποιήσουμε για την υλοποίηση της Στρατηγικής Αύξησης της Κερδοφορίας &amp; της Αναγνωρισιμότητας του Ξενοδοχείου μας</li> <li>• <b>Βασικές αρχές Revenue Management: Segmentation, Demand Forecasting, Pricing &amp; Inventory Management</b></li> </ul>
Τρίτη 12 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Πάρις Χατζηπαρές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Επαγγελματική εξυπηρέτηση πελατών και αντιμετώπιση παραπόνων- αντιμετώπιση κρίσεων – έκτακτων αναγκών</b> -&gt; Χρόνιοι και περιστασιακοί δύσκολοι άνθρωποι, χαρακτήρας έναντι συμπεριφοράς, η αρχή του 90/10, σύστημα L..E.A.R.N. για την εξυπηρέτηση πελατών, μέθοδοι αυτοπειθαρχίας, συστήματα πεποιθήσεων, διαχείριση ενός θυμωμένου πελάτη (Τι θέλει ένας εκνευρισμένος πελάτης, αντιμετωπίζοντας τα συναισθήματά μας, οι δύσκολοι πελάτες ως ευκαιρίες για ανάπτυξη χρόνιων επαγγελματικών σχέσεων).</li> <li>• <b>Διάγνωση των αναγκών του πελάτη – Γλώσσα σώματος πελάτη και ξενοδοχούπαλληλου</b>-&gt; Μέλος της επιχείρησης = εικόνα επιχείρησης, διαβάζοντας τον πελάτη σε αρνητικό χρόνο, οι εκφράσεις του προσώπου που χτυπάνε το κουδούνι του κινδύνου, κρίνοντας το βιβλίο από το εξώφυλλο του, οι αφανείς-απαράβατοι κανόνες που πρέπει να γνωρίζουμε, τεχνικές διαχείρισης και αύξησης της συμπάθειας στους πελάτες.</li> <li>• <b>Αναγνώριση και κατάταξη πελατών κατά τύπους.</b> -&gt; Οι 4 κατηγορίες χαρακτήρων πελατών, "διάβασμα" και διαχείριση πελατών κατά NLP.</li> </ul>
Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Πάρις Χατζηπαρές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Κώδικες Ντυσίματος και οδηγίες – Κανόνες σωστής συμπεριφοράς προς τους πελάτες</b> -&gt; Η σημασία της εικόνας μας, αρχές επαγγελματικού ντυσίματος, προσωπική υγιεινή, το κόστος της ασυμβατότητας, 7+7 συμπεριφορές στον χώρο της φιλοξενίας, μέθοδοι αύξησης της συμπάθειας προς το πρόσωπο του επισκέπτη.</li> <li>• <b>Διατμηματική επικοινωνία. Η σημασία της καλής και αποτελεσματικής συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου</b> -&gt; Ψυχολογία αγέλης, καταλαβαίνοντας "τα θέλω" των συνεργατών μας, ενσυναίσθηση και ενεργητική ακρόαση στον εργασιακό χώρο, το συναίσθημα του θυμού και το κόστος που φέρει στους επισκέπτες και στην ομάδα, αρχές ενδυνάμωσης ομάδας, μικρές ομάδες-μεγάλες ευκαιρίες.</li> </ul>
Τρίτη 19 Δεκεμβρίου 2023 17:30 – 21:30	Δρ Χριστίνα Κωνσταντινίδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η σημασία της <b>Διατμηματικής Επικοινωνίας</b> και <b>τεχνικές</b> για την επίτευξη του κατάλληλου και απαραίτητου Team Building και Teamwork</li> <li>• <b>Negotiation</b> με τους <b>συνεργάτες</b>, <b>Negotiation</b> με τους <b>πελάτες</b></li> <li>• Βασικά στοιχεία της <b>Ξενοδοχειακής Νομοθεσίας</b></li> <li>• <b>Σύνδεση</b> – <b>σύνοψη όλου του μαθήματος</b> και ολοκλήρωση.</li> </ul>



**ΔΡ ΧΡΙΣΤΙΝΑ  
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΟΥ**

General Manager  
BCA College  
&  
Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη  
των Hospitality & Business  
Departments

Βιογραφικό

Η Δρ Χριστίνα Κωνσταντινίδου έχει λάβει το διδακτορικό της τίτλο (DBA) στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από το Nottingham Trent University. Είναι κάτοχος MBA με Distinction από το Kingston University και MA με Άριστα στην Εκπαίδευση Ενηλίκων από το ΕΑΠ.

Παράλληλα διαθέτει BA Honours First Class στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από το Kingston University. Ενώ έχει λάβει το πτυχίο BH Honours First Class Ανθρωπιστικών Σπουδών στον Ευρωπαϊκό Πολιτισμό με πλήρη ακαδημαϊκή υποτροφία από το ΕΑΠ.

Έχει μακρά επαγγελματική προϋπηρεσία στον ξενοδοχειακό και τουριστικό χώρο. Επί 23 έτη ήταν Γενική Διευθύντρια στο ξενοδοχειακό συγκρότημα Porto Hydra (4 αστέρων, 300 δωματίων – 700 κλινών) με πολλές βραβεύσεις και διεθνείς αναγνωρίσεις. Για 3 έτη ήταν Γενική Διευθύντρια στην εταιρεία “Time Share Hellas S.A.” και συντέλεσε στην ανάπτυξη εναλλακτικών τουριστικών προϊόντων/υπηρεσιών. Για 21 συνεχή έτη ήταν μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της ανώνυμης εταιρείας “Ακτή Πλέπι” που συνέβαλε δραστικά στην ανάπτυξη του τουρισμού στον νομό Αργολίδας. Επί 8 έτη διατέλεσε Διευθύνουσα Σύμβουλος της ανώνυμης εταιρείας «Διαχειριστική Α.Ε.». Από το 2017 συνεργάζεται με το BCA College ως ακαδημαϊκό στέλεχος. Το 2018 ανέλαβε τη Διεύθυνση του τμήματος Hospitality & Tourism Management του BCA, ενώ από το τέλος του 2019 έχει αναλάβει τη Γενική Διεύθυνση του BCA College.

Όσον αφορά το διδακτικό της έργο διαθέτει εκπαιδευτική εμπειρία στον ιδιωτικό τομέα, έχει υπάρξει βασική ομιλήτρια σε συνέδρια και workshops ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων και έχει συνεργαστεί εκπαιδευτικά με το «Univeristy Degli Studio Guglielmo Marconi».

Έχει δημοσιεύσει ποικίλα άρθρα σε περιοδικά και εφημερίδες. Επίκεντρο του ενδιαφέροντος της είναι η εκπαίδευση ενηλίκων, οι νέες τάσεις του blended learning καθώς και ο τουριστικός και ξενοδοχειακός χώρος.



**ΜΑΡΙΟΣ  
ΠΑΠΑΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ**

Front Office Manager  
Καθηγητής BCA College

Ο Μάριος Παπακωνσταντίνου είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού (MSc in Hospitality & Tourism) του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου της Κρήτης. Διαθέτει επίσης μεταπτυχιακό τίτλο στα Χρηματοοικονομικά (MSc in Finance) από το Alba Graduate Business School. Έχει αποφοιτήσει από το τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού & Πληροφοριακών Συστημάτων του ΑΤΕΙ Πάτρας και είναι επίσης πτυχιούχος της σχολής Le Monde του τμήματος Hotel Management. Το 2007 εργάστηκε στην Mercedes Benz Hellas ως Compliance Assistant και το 2008 εργάστηκε ως εξωτερικός συνεργάτης στο τμήμα λογιστηρίου της Procter & Gamble Hellas. Από το 2010 έως σήμερα εργάζεται στον ξενοδοχειακό κλάδο και ειδικότερα στο Τμήμα Υποδοχής. Έχει εργαστεί ως στέλεχος σε πολυτελή ξενοδοχεία και μεγάλες ελληνικές και ξένες αλυσίδες ξενοδοχείων όπως είναι η Marriott International, η Aldemar Resorts, το Astir Odysseus Resort & Spa, το Fodele Beach & Waterpark Resort και το Athenaeum Palace & Luxury Suites.



### ΝΙΚΟΣ ΓΚΙΟΚΑΣ

Business Development  
Manager RevitUp  
Καθηγητής BCA College

Ο Νίκος Γκικόκας είναι Μαθηματικός και εργάζεται στον χώρο των ξενοδοχείων από το 2008. Είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου και έχει εργαστεί με τις περισσότερες εταιρείες τεχνολογίας στην Ελλάδα (PMS: Protel, Fidelio, Opera, Booking Engine & Channel Manager: WebHotelier-Primal-res, Digital & Performance Marketing . Η πρόσφατη συνεργασία του με την ομάδα της RevitUp του έδωσε την δυνατότητα να γνωρίσει στην πράξη την συναρπαστική Τεχνολογία του Revenue Management και του Online Distribution.

Από τον Ιανουάριο του 2022 εργάζεται για την Plusgrade, την μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας Ancillary Revenues σε παγκόσμιο επίπεδο, με πελάτες αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, κρουαζιερόποια και τρένα. Η πλατφόρμα της Plusgrade δίνει την δυνατότητα ενίσχυσης των εσόδων από Seat Upgrades, Room Upgrades, Loyalty Schemes και πολλών άλλων προσωποποιημένων προϊόντων και υπηρεσιών που οι συνεργαζόμενες εταιρείες θέλουν να προσφέρουν στους καλεσμένους τους σε όλο το φάσμα του ταξιδιού τους.



### ΠΑΡΙΣ ΧΑΤΖΗΠΑΡΕΣ

Coaching Instructor  
BCA | Communication  
& Self-Development  
Coach

Ο Πάρις Χατζηπαρές είναι πτυχιούχος του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και κάτοχος τίτλου MSc Architect Engineer, έχει μετεκπαιδευτεί στο Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών στον τομέα της Εκπαίδευσης Ενηλίκων, στο International Coach Federation στους τομείς του Personal & Executive Coaching και στο Alba Graduate School Business School σε θέματα επιχειρηματικότητας.

Εργάζεται στο χώρο της εκπαίδευσης και της συμβουλευτικής επιχειρήσεων σε θέματα επικοινωνίας, εξυπηρέτησης πελατών, συμπεριφοριστικών μεθόδων και soft skills, πωλήσεων και ανθρώπινου δυναμικού. Οι συνεργασίες του περιλαμβάνουν επίσης Δήμους της περιφέρειας Αττικής, χώρους εστίασης βραβευμένους με αστέρια Michelin και Χρυσό Σκούφο, τουριστικά θέρετρα και τμήματα πωλήσεων και ανθρώπινου δυναμικού σε ποικίλες επιχειρήσεις.

Από το φθινόπωρο του 2020 συνεργάζεται με το BCA σε θέματα επικοινωνίας, coaching, soft skills, κοινωνικών δεξιοτήτων και στρατηγικών, ηγεσίας, συναισθηματικής νοημοσύνης, ψυχολογίας καταναλωτή, image making και δημοσίων σχέσεων.





BCA  
Business College of Athens

205 Alexandras Avenue.,  
115 23 Athens  
www.bca.gr  
Tel: (+30) 210 7253783



**Σελίδα προβολής σεμιναρίου**