



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ
ΑΡΧΗ ΑΔΕΙΩΝ

ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΟΔΗΓΩΝ ΤΑΞΙ

Ανάγκη Κατάρτισης

Ένας οδηγός ταξί, πέραν από το να οδηγεί με ασφάλεια, να γνωρίζει διαδρομές και περιοχές, οφείλει να παρέχει και ποιοτική εξυπηρέτηση. Ο ρόλος του είναι αρκετά σημαντικός σαν εκπρόσωπος της Κύπρου σε Τουρίστες και ντόπιους. Σ' αρκετές περιπτώσεις ένας οδηγός Ταξί λειτουργεί κάτω από πίεση χρόνου, αφού οι πελάτες του θέλουν να φθάσουν στον προορισμό τους χωρίς καθυστέρηση.

Το συμπέρασμα είναι πως το επίπεδο της παρεχόμενης εξυπηρέτησης είναι απαραίτητο συστατικό για να εμπιστευθεί το κοινό (τουρίστες και ντόπιοι) τους οδηγούς ταξί. Το όφελος για τους οδηγούς Ταξί είναι πως θα αναγνωριστούν θα συστηθούν και θα ξανακαλεστούν από τους ίδιους πελάτες, καθώς θα αναπτύξουν μια διαφορετική σχέση ανάμεσα τους και θα χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο το Ταξί σαν μέσο μεταφοράς.

Στόχοι Προγράμματος

Με την λήξη του σεμιναρίου, οι οδηγοί ταξί θα μάθουν:

- Βασικές Γεωγραφικές και Ιστορικές γνώσεις που είναι απαραίτητο να γνωρίζουν ανά πόλη για να απαντούν σωστά στις ερωτήσεις των Τουριστών.
- Βασικές γνώσεις Κυκλοφορίας, Ασφάλειας, ΑΜΕΑ και Πρώτων Βοηθειών.
- Τι είναι η εξυπηρέτηση πελατών, και τι απαιτείται από τους ίδιους να κάνουν, για να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τους πελάτες τους.
- Διαφορετικότητα, οι πελάτες είναι πολύ διαφορετικοί μεταξύ τους, και πως ένας τρόπος εξυπηρέτησης δεν δουλεύει μ' όλους.
- Ότι κάθε επαφή με πελάτη είναι μία στιγμή αλήθειας, που προσφέρει δυνατότητες για να προτιμήσουν οι πελάτες έναν συγκεκριμένο οδηγό Ταξί, αντί έναν άλλον. Έτσι μέσα από κάθε επαφή ένας οδηγός ταξί θα πρέπει να ευκολύνει τον πελάτη και να του κάνει την ζωή του πιο ευχάριστη.
- Ότι η σχέση με τον πελάτη δεν τελειώνει με μία διαδρομή, αλλά συνεχίζεται και μετά. Έτσι ένας ευχαριστημένος επιβάτης θα συστήνει έναν οδηγό, βοηθώντας τον έτσι να κτίσει ξεχωριστή φήμη και να έχει σταθερό πελατολόγιο.

Ημερομηνίες Διεξαγωγής και Κόστος

29 Ιουνίου – Αίθουσα Δήμος Λεμεσού

Τα επιμορφωτικά Σεμινάρια είναι χωρίς οποιαδήποτε χρέωση.



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ
ΑΡΧΗ ΑΔΕΙΩΝ



ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΟΔΗΓΩΝ ΤΑΞΙ

Ώρες	Πρόγραμμα - Τρίτη 29 Ιουνίου 2021	Εκπαιδευτής
8:30 - 9:00	Εγγραφή / Πρωινός Καφές	
9:00 - 9:05	Χαιρετισμός Προέδρου Αρχής Αδειών	
9:05 - 9:50	Τουρισμός "Η Πρώτη Εντύπωση" <ul style="list-style-type: none"> • Πως μας βλέπουν οι (Ξένοι) πελάτες; • Χαιρετισμοί σε διάφορες γλώσσες και κουλτούρες • Το αυτοκίνητο • Η εμφάνιση, η στολή • Το καλωσόρισμα και η παραλαβή αποσκευών • Το κάπνισμα • Η μουσική στο αυτοκίνητο • Η συνομιλία κατά το ταξίδι • Η παράδοση και ο αποχαιρετισμός 	Υφυπουργείο Τουρισμού
	Η δύναμη της συμπεριφοράς στην εξυπηρέτηση πελατών <ul style="list-style-type: none"> • Ποιες είναι οι αντιλήψεις των οδηγών όσον αφορά την συμπεριφορά; • Ο Οδηγός Ταξί ως ο πρεσβευτής της Κύπρου • Αποκτώντας τουριστική συνείδηση • Πως πρέπει να χειριζόμαστε τα παράπονα; 	
9:50-10:25	Απαραίτητες Πρώτες Βοήθειες για Οδηγούς ΤΑΞΙ <ul style="list-style-type: none"> • Πρακτική Εξάσκηση • Ασθενείς Κορονοϊού και Μετάδοση (Covid 19) 	Τάγμα Αγίου Ιωάννη
10:25-10:45	Γνώσεις Μεταφοράς Πελατών ΑΜΕΑ <ul style="list-style-type: none"> • (Συμπεριφορά & Ανάπτυξη Τουρισμού ΑΜΕΑ) • Έκδοση Ειδικών Άδειων ΤΑΞΙ για ΕΜΕΑ (Αρχή Αδειών) 	Ομοσπονδία ΑΜΕΑ κ. Σοφία Χριστοφίδου
10:45-11:00	Διάλειμμα	
11:00-11:30	Κυκλοφοριακή Αγωγή και Ασφάλεια στην πόλη μας <ul style="list-style-type: none"> • Συνέπειες για μη Ασφαλισμένα Οχήματα και Οδηγούς • HERMES Παραλαβή πελατών από τα Αεροδρόμια Κύπρου 	Τροχαία Κύπρου HERMES
11:30-12:00	Βασικές Γεωγραφικές Γνώσεις – Ιστορία της Κύπρου	Υφυπουργείο Τουρισμού
12:00	Τέλος Σεμιναρίου – Παράδοση Πιστοποιητικών Παρακολούθησης	



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ
ΑΡΧΗ ΑΔΕΙΩΝ

