



Est. 2006

IME GSEVEE

Small Enterprises Institute
of GSEVEE

TourX

行动 3.4.2.1

交付成果_技能领域的良好
实践

本交付成果涉及欧洲教育、文化事务总司（EACEA.A）——
伊拉斯谟+计划“**旅游业虚拟教育中心——TOUR-X**”的行动

3.4.2，由合作伙伴

希腊生物技术与商业教育全国联合会微型企业研究所（IMEGSEVEE），
根据项目编号101056184资助协议的条款和要求编制。

雅典，2025年2月

本文件重点介绍了若干良好实践，旨在展示运用在线学习工具促进旅游业从业人员技能提升所带来的益处。

Table of Contents

主要旅游企业.....	2
小型及微型企业.....	4
欧洲	5
亚洲	10
其他国家	12

主要旅游 企业

首先，有一些案例展示了主要旅游企业如何利用在线学习提升员工技能，从而带来更优质的客户服务、更高的运营效率以及更出色的业务表现。许多企业已将移动学习、互动内容和游戏化元素融入其中，以保持员工的参与度，而结果表明，在线学习是旅游业持续改进的宝贵工具。

万豪国际：万豪使用名为“Marriott Learn”的在线学习平台，为员工提供包括客户服务、领导力及操作流程在内的多种培训课程。员工可按需参与培训，确保培训的灵活性和可扩展性。万豪在培训与发展方面的投入，有效提升了员工敬业度和宾客满意度评分。该公司发现，完成在线学习模块的员工留任率通常更高，且更有能力为客户提供卓越的服务。

希尔顿全球：希尔顿的“希尔顿大学”是一个专为公司内各类岗位的持续培训而设计的在线平台。该平台提供酒店业基础知识、领导力发展以及卓越客户服务等课程。希尔顿报告称，员工生产力和客户满意度均有所提升，这主要得益于远程办公或经常外出工作的员工（如酒店员工或活动协调员）能够轻松访问该在线学习项目。

Expedia集团：Expedia采用了多种在线培训资源，包括网络研讨会、在线学习模块以及虚拟讲师指导课程。其培训重点在于产品知识、销售培训和客户关系管理。这种全面的培训方式帮助Expedia打造了一支专业素养极高的团队，使员工能够及时了解最新产品动态、提升客户服务质量并提高销售业绩。员工们表示，在处理客户咨询和预订时，他们的信心有所增强。

嘉年华邮轮公司：嘉年华通过其“嘉年华学习”（Carnival Learning）平台为员工提供在线学习课程，重点在于提升宾客服务、安全规程和领导能力。该公司结合了自主学习、测验和互动元素，以激发员工参与度。该培训计划有助于提高整个船队的安全标准，并提升了客户服务评分。员工能够将所学培训内容运用于实践，为宾客打造更个性化的体验，从而提升了客户忠诚度。

皇家加勒比邮轮：皇家加勒比的“学习管理系统（LMS）”使船上和岸上员工都能访问广泛的培训材料，包括客户服务、操作流程和安全规程等课程。该公司已在某些模块中整合了虚拟现实（VR）技术，用于进行应急响应演练等真实场景模拟。VR与在线学习相结合，有效提升了员工参与度，尤其是新员工，他们认为互动式学习更具沉浸感。其结果是服务质量得到提升，宾客满意度评分也随之提高。

爱彼迎（Airbnb）：虽然爱彼迎主要以其在线平台而闻名，但该公司也投资于在线学习，以培训房东和员工掌握业务的各个方面。其“爱彼迎社区中心”为房东提供了学习模块，内容涵盖从创建房源到待客最佳实践的方方面面。爱彼迎的培训资源帮助房东提升了客户服务水平，从而获得了更好的客人评价并增加了预订量。该公司还利用在线学习持续培训其内部客户支持团队，提高了他们高效解决问题的能力。

TUI集团：作为全球最大的旅游公司之一，TUI使用了一个名为“TUI学院”的先进在线学习平台。该平台提供涵盖目的地知识、销售技巧、安全及客户服务等广泛主题的培训。TUI的在线学习项目成功确保了其全球网络中服务标准的一致性。来自不同国家的员工能够以符合当地文化的方式完成培训，据该公司报告，销售额和客户满意度均有所提升。

雅高酒店集团：雅高的“MyLearning”平台是其培训计划不可或缺的一部分。该平台为员工提供了一个学习内容库，涵盖酒店业、领导力及运营效率等主题。雅高还将游戏化元素融入培训模块，以提升员工参与度。该计划显著提高了员工满意度和留任率。雅高集团表示，员工在与宾客互动方面准备得更加充分，并对品牌价值观及客户服务标准有了更清晰的理解。

澳大利亚旅游局：澳大利亚旅游局通过其“澳大利亚专家计划”，向全球旅行社和旅游业专业人士提供在线学习资源。该平台开设了关于澳大利亚旅游目的地、旅游体验及旅游法规的课程。该计划已成功助力国际游客到访量的增长，因为对澳大利亚旅游目的地有深入了解的旅行社更倾向于向客户推荐澳大利亚。澳大利亚旅游局还会跟踪进展情况，并为表现优异的旅行社提供奖励。

小型和微型 企业

另一方面，旅游业中的小型和微型企业（），如小型酒店、餐厅和旅行社，正利用在线学习提升员工技能，并成功借此培养员工在环保、数字化和跨文化方面的能力。尽管这些企业未必总能拥有与大型连锁企业同等的资源，但许多企业正在积极采用在线学习平台，并报告了积极成果，例如员工绩效的提升，从而能够打造一支更全面、更具竞争力的员工队伍。这进而提升了客户体验，带来了社交媒体上更佳的评价，并增加了预订量。社交媒体上的反馈往往突显了员工的专业素养、环保责任感以及文化敏感度，这进一步印证了这些技能在现代旅游业中的重要性。随着旅客越来越重视可持续性、数字化便利性和文化理解，那些投资于在线学习以提升员工技能的小型 and 微型企业，能够获得竞争优势，并与客户建立积极的关系。

来自欧洲、中国、亚洲及世界其他地区的若干定制化案例表明，中小企业如何通过实施有效的在线学习策略来提升绿色、数字化和跨文化能力，从而改善宾客体验、提高社交媒体曝光度，并在旅游业中获得更强的竞争优势。这一举措的关键要素包括：

- ✓ **提升宾客体验**：在每个案例中，在线学习都提升了员工绩效，从而直接提高了宾客满意度。顾客对更优质的服务、个性化的推荐以及专业的问题处理表示赞赏，并经常在社交媒体上提及这些方面。
- ✓ **社交媒体提及量增加**：与员工技能提升相关的积极体验经常在Instagram、Facebook和TripAdvisor等平台上被分享，这有助于企业建立更强大的在线影响力。
- ✓ **经济实惠且可扩展**：小型企业通常缺乏开展昂贵面授培训项目的资源。在线学习提供了一种经济实惠的解决方案，可根据企业的规模和需求进行扩展。

以下是一些中小企业通过在线学习提升员工技能的案例及相关积极反馈：

欧洲

绿色技能	索嫩阿尔普酒店 (德国)	实施流程	索嫩阿尔普酒店是一家位于巴伐利亚阿尔卑斯山脉的小型豪华酒店，该酒店利用在线学习对员工进行可持续实践培训，重点在于减少浪费、降低能耗以及推广环保服务。这些培训模块还包含有关酒店环保认证及可持续发展合作伙伴关系的信息，例如欧盟生态标签。
		成果	通过培训，员工能够主动向宾客介绍酒店的绿色举措，例如使用本地采购的食材和可再生能源系统，从而提升了宾客满意度，并在点评平台上获得了积极评价。
		评论 / 反馈 / 曝光度	宾客经常在Instagram上分享他们的体验，特别强调了酒店的环保举措。宾客们赞扬了酒店在可持续发展方面的努力，包括减少塑料使用，这使酒店在环保意识强的旅行者中获得了更高的知名度。
绿色技能	“探索克罗地亚”（克罗地亚的旅游运营商） (克罗地亚)	流程	克罗地亚的一家小型旅行社“Explore Croatia”采用了电子——学习对向导进行生态旅游和可持续发展的培训交通以及环境保护。培训包括关于废物管理、最大限度减少旅游碳足迹最小化，以及当地社区的环保实践社区的环保实践。
		成果	接受过培训的导游能够向游客了解克罗地亚的自然资源，从而促使更多游客选择可持续的游览项目。对生态旅游的重视使该公司在竞争激烈的市场中脱颖而出
		评论 / 反馈 / 曝光度	游客在社交媒体上的帖子突显了导游在可持续旅行方面的丰富知识，Facebook和Instagram上的评论也提到了该旅行社对保护克罗地亚自然美景的承诺。
绿色技能	绿色酒店（英国的小型酒店）	实施流程	“绿色酒店”是一家位于英国的小型生态酒店，该酒店实施了一个专注于减少废弃物、节约用水和提高能源效率等绿色实践的在线学习平台。酒店员工完成了在线培训课程，内容涵盖可持续食品采购、生态认证的重要性，以及如何向客人传达酒店的绿色举措等主题。
		成果	酒店在可持续发展方面收到了更多积极的客人反馈，许多旅客都注意到了酒店的环保举措。员工能够回答关于可持续发展的疑问，并就当地的绿色倡议提供建议，从而提高了客人的满意度。
		评论 / 反馈 / 曝光度	客人在社交媒体上分享了酒店可持续发展举措的照片，例如节能设施和环保产品。许多客人在Facebook和Instagram上评论了酒店对环境的承诺，从而吸引了更多具有环保意识的旅客前来预订。

数字技能	Hostal La Casa Verde (西班牙小型酒店)	实施流程	Hostal La Casa Verde是一家位于西班牙的小型家庭经营酒店，该酒店为员工引入了在线学习课程，以提升他们使用数字工具的熟练度，包括酒店的在线预订系统、社交媒体平台以及与客人的沟通工具。培训内容涵盖预订引擎的使用、在线评论的管理，以及通过电子邮件和在线聊天处理客户请求。
		成果	该酒店通过其官方网站实现了直接预订量的增长，并在社交媒体上提升了宾客参与度。员工能够更有效地处理在线评论，这有助于提升酒店的声誉。
		评论 / 反馈 / 曝光度	客人通过社交媒体发帖，称赞预订流程便捷且酒店团队回复迅速。在TripAdvisor和Google Reviews等平台上的积极反馈中，客人提到了流畅的预订体验以及酒店活跃的社交媒体活跃度，从而提升了酒店的曝光度。

数字技能	《数字》 旅游 代理机构 (小型 旅游 葡萄牙的 代理机 构)	流程	葡萄牙一家小型旅行社，专门为行程的一家小型旅行社，实施了一项在线学习项目，对员工进行在线预订引擎、差旅管理平台，以及通过数字渠道提供客户服务诸如聊天机器人和电子邮件等渠道。培训内容还包括关于社交媒体广告和搜索引擎优化（SEO）的模块，以提升曝光度。
		成果	员工已熟练掌握预订管理和客户在线咨询，这有助于更顺畅地处理客户体验，并提升了服务质量。他们运营开展有针对性的数字营销活动，帮助该机构吸引了更多国际客户。
		评论 / 反馈 / 曝光度	旅客们在Instagram，提到与该代理机构合作非常轻松在线。他们赞赏其个性化服务和快速的，该机构的社交媒体影响力显著提升。

数字技能	La Perle du Lac (瑞士一家小型酒店)	实施流程	位于日内瓦湖畔的精品酒店“La Perle du Lac”采用了在线学习方式，对员工进行在线预订系统、客户关系管理（CRM）以及社交媒体营销等数字工具的培训。该酒店旨在提升其数字化影响力、简化预订流程，并确保及时回应客户咨询
		成果	员工能够更高效地处理预订，并通过Facebook和Instagram等社交媒体平台与潜在客人互动。这带来了在线预订量的增长，并提升了酒店的在线声誉
		评论 / 反馈 / 曝光度	社交媒体上的积极反馈突显了该酒店专业的线上形象，宾客们也对流畅的数字化预订体验赞不绝口。许多宾客在展示入住体验的帖子中标记了该酒店，这有助于提升酒店的日益提升的知名度。

数字技能	MyWay Travel (法国旅行社)	实施流程	MyWay Travel是一家总部位于巴黎的小型旅行社，该机构采用在线学习方式，提升员工在运用数字营销策略、处理在线客户咨询以及有效利用预订平台方面的技能。该旅行社还对员工进行了SEO（搜索引擎优化）培训，以扩大自然流量。
		成果	此次培训提升了员工处理数字化客户咨询的能力，并使在线预订流程更加顺畅。通过重新调整的数字营销策略，该旅行社的在线曝光度和客户参与度均有所提升
		评论 / 反馈 / 曝光度	客人通过Facebook分享了他们的积极体验，特别称赞了预订的便捷性以及该旅行社提供的个性化推荐。积极的在线评论中提到了该旅行社在数字平台上的响应速度。

数字技能	“海岸咖啡馆”（希腊的一家小咖啡馆）	流程	这家位于希腊的小咖啡馆利用在线学习，对员工进行了数字客户服务（如在线预订和评论）以及文化意识方面的培训，以更好地理解其服务的国际客群。该咖啡馆还推出了一款支持多种语言的在线平台，供顾客点餐和点饮品。
		评论/反馈/曝光度	该咖啡馆的社交媒体页面收到了关于“快捷的在线点餐系统”和“友好且多元文化的员工”的积极评价。顾客经常分享他们的餐点照片并@提及该咖啡馆，称赞其数字化的便利性和卓越的服务。

跨文化技能	Viva Travel (葡萄牙的一家小型旅行社)	实施流程	Viva Travel是一家位于葡萄牙的小型旅行社，该机构推出了一项在线学习计划，旨在培训员工提升跨文化敏感度，内容包括与不同文化背景的游客互动的技巧以及理解各种旅行行为。该平台还提供了语言课程，以帮助员工与国际客户进行更有效的沟通
		成果	员工在接待文化背景各异的客户方面更加得心应手，从而提高了客户满意度并获得了更好的评价。客户高度赞赏该旅行社能够提供量身定制的旅行体验，这些体验既尊重文化差异，又符合当地习俗。

	)	评论 / 反馈 / 可见度	在社交媒体上，旅行者们分享了他们的体验，特别称赞了旅行社对当地风俗的了解以及推荐符合当地文化习俗的活动的能力。Facebook上的积极评论强调了该旅行社的工作人员让他们的旅程更加充实和舒适
跨文化技能	The Nest 精品酒店 (小型酒店位于希腊)	流程	希腊的一家小型精品酒店“The Nest”为其员工实施了一套电子学习系统，以提升员工的待客服务和客户服务技能。培训重点在于提升员工沟通能力、理解宾客需求以及有效处理投诉。
		结果	培训结束后，员工为宾客提供了更优质的体验，这体现在宾客评价的提升以及社交媒体上的积极反馈上。宾客们盛赞酒店的“个性化”服务和“友好的”氛围。社交媒体上的评论经常强调酒店对细节的关注以及卓越的服务，这被归功于员工技能的提升。
		评论 / 反馈 / 曝光度	TripAdvisor 和 Instagram 等平台上的旅客分享了他们的积极体验，称赞员工的专业素养和友善的态度，并将其归功于酒店对员工培训的持续投入。

跨文化技能	小型旅行社 (意大利旅游机构)	实施流程	意大利一家专注于为国际客户提供定制旅游服务的小型旅行社，采用了一套在线学习系统，以帮助员工提升对热门旅游目的地的了解、掌握文化礼仪，并提高客户关系管理方面的知识。
		成果	该旅行社的员工对自身职责的了解更加深入，也更加自信，这使他们能够制定量身定制的行程，并向客户推荐增值服务。这直接提升了预订转化率，并吸引了更多回头客。
		评论 / 反馈 / 曝光度	客户开始在社交媒体上，尤其是Facebook和Instagram上留下热情洋溢的评价，提到旅行顾问如何根据他们的偏好“量身定制了完美的旅程”。多位旅行者特别提到，工作人员渊博的知识和对细节的关注让这次旅行令人难忘，并称赞该旅行社的“专业素养”和“个性化服务”。

		流程	总部位于西班牙的小型旅行社Pico Travel推出了一项电子学习课程，用于培训其导游掌握以下主题：文化历史、语言技能和安全规程等主题。该培训通过在线网络研讨会和视频课程进行，员工可在每个旅游。
--	--	----	---

跨文化技能	(小型旅游运营商在西班牙)	成果	导游们变得知识更丰富、更热情，而且专业水平，从而获得了更高的客户评分和好评。游客特别赞赏导游的以及在游览过程中分享深入见解的能力。
		评论 / 反馈 / 曝光度	多位游客在社交媒体上分享了他们的体验平台（尤其是Facebook和Twitter）上分享了他们的体验，强调导游渊博的知识和生动的讲述如何提升了他们的旅行体验。一些游客甚至发布了与导游的合影，称赞他们的专业素养和亲切态度，这从而带来了更多的口碑营销。
跨文化沟通能力	阿玛迪斯酒店（奥地利维也纳的一家小型酒店）	流程	位于维也纳市中心的阿玛迪斯酒店实施了一项在线学习计划，旨在提升跨文化沟通和多语言服务水平。员工接受了培训，以了解来自不同地区的客人的文化偏好、期望和沟通方式，特别针对来自亚洲、美国以及中东地区的国际游客。
		成果	员工能够调整服务风格以满足不同客人的需求，从而提供更个性化的体验，并提高了客人满意度。酒店员工与多语言客人互动的能力显著提升。
		评论/反馈/曝光度	在TripAdvisor和Facebook上，来自不同文化背景的宾客盛赞酒店员工“专业且友善”的服务，并经常特别提到员工能用他们的母语与他们进行流畅沟通。

跨文化技能	欧洲遗产之旅（欧洲的旅游运营商）意大利)	流程	“欧洲遗产之旅”（European Heritage Tours），一家位于意大利的小型旅行社，采用在线学习方式对员工进行文化意识培训，包括理解各类国际游客的期望、习俗和当地礼仪。培训还重点指导员工如何为确保来自世界各地的游客。
		成果	培训使员工在文化方面更加敏感，这对为国际游客提供高质量且充满尊重的体验至关重要。该公司的业绩有所增长客户忠诚度以及回头客预订量的提升。
		评论 / 反馈 / 可见性	客人在Instagram和Facebook上经常分享他们的体验，并特别提到该公司的导游不仅不仅提供了历史洞见，同时也尊重并兼顾了文化偏好，这进一步增强了体验的真实感。

	The Local 文化	流程	一家提供沉浸式文化体验的意大利小型旅行社体验的一家小型意大利旅行社，部署了一个在线学习平台，用于向员工当地的传统、语言和礼仪。该培训帮助员工带领游客体验地道的文化
--	--------------	----	---

跨文化 技能	体验 (意大利 的一家小 型旅行社)		体验，并能深入理解当地习俗。
		评论 / 反馈 / 曝光度	游客们称赞该旅行社的导游知识渊博，其中许多人都能详细介绍当地的意大利文化、美食和历史。社交媒体上的评论经常提到，工作人员能够打造出既富有文化底蕴又充满尊重的体验。

亚洲

绿色技能	绿熊猫青年旅舍（中国北京）	实施流程	北京的“绿熊猫青年旅舍”以其环保理念而闻名，该旅舍为员工实施了一项在线学习计划，旨在帮助他们了解可持续发展、减少废弃物和节能实践。此外，还提供了关于可持续本地旅游及环境意识
		成果	员工们因此能够更有效地向客人介绍青旅的环保特色，例如节水型卫浴设施和可生物降解产品的使用。这提高了客人的满意度，并吸引了具有环保意识的旅行者。
		评论/反馈/曝光度	在微信和Instagram等平台上，客人对这些可持续举措给予了积极评价，并@了该青年旅舍并强调该旅舍如何为旅客提供了既环保又经济实惠的北京住宿体验。

数字技能	“中国之旅”（北京运营商）	流程	总部位于北京的中型旅行社“中国旅游”，利用在线学习对员工进行了数字营销应用培训工具、在线预订系统，以及通过社交媒体渠道（如微信）提供客户服务。培训内容还包括使用虚拟导览和电子行程单来吸引国际客户。
		成果	随着数字素养的提升，员工能够提供更优质的客户服务、管理预订，并在中国社交媒体平台。这有助于增加国际游客和本地游客的预订量。
		评论 / 反馈 / 知名度	在微信等平台上的积极评论和评价，猫途鹰等平台上的积极评论和评价，突显了该公司操作简便、响应迅速，以及其提供的引人入胜的虚拟体验。游客们经常提到，这种数字化互动让让行程规划变得更加顺畅。

数字技能	Chic Tours（小型旅行社在泰国）	流程	Chic Tours是一家总部位于泰国的小型旅行社，通过实施在线学习，提升员工在以下数字工具方面的技能：客户关系管理（CRM）软件、数字化市场营销以及制作虚拟导览。此次培训帮助该团队掌握了预订管理、数字化客户互动以及优化其线上形象。
		成果	员工在使用CRM工具方面变得更加熟练，从而为客户量身定制旅行套餐，并通过社交媒体推广特别优惠。由于客户互动的改善，该旅行社的在线评价和预订量也随之增加。互动的改善，该旅行社的在线评价和预订量也随之增加。
		评论 / 反馈 / 曝光度	旅客在社交媒体上分享了积极的体验，他们评论说，在线预订旅游行程非常方便，该旅行社的虚拟内容多么丰富详实。得益于更完善的数字营销策略，该旅行社在Facebook和Instagram上的影响力不断提升，游客们也对这一便捷的

数字技能	“数字游民咖啡馆” (位于巴厘岛)	流程	在线预订流程。 这家位于巴厘岛、深受数字游民欢迎的咖啡馆，利用在线学习对员工进行了数字工具培训，内容包括社交媒体管理、在线订单处理和客户关系管理。
		评论/反馈/ 曝光度	顾客称赞服务快捷高效，尤其是在高峰时段；一些Instagram帖子还标记了这家咖啡馆，称赞其流畅的在线点单和客户服务——这得益于员工技能的提升。

跨文化能力	北京文化之旅（中国旅行社）	流程	“北京文化之旅”是一家专门从事私人文化旅游的小型旅行社，通过实施在线学习来提升员工的跨文化沟通能力。培训重点在于理解国际游客多元的文化背景，以及期望，以及针对多语言宾客（英语、法语、日语）的沟通技巧。
		成果	导游们更加娴熟地调整讲解内容和沟通方式，以满足来自不同文化背景的游客的需求。这为国际游客带来了更具吸引力且更受尊重的体验。
		评论 / 反馈 / 可见性	游客在微信和Instagram上分享了积极的评价，常提到导游提供了富有洞见的讲解同时尊重文化差异。导游的弥合文化隔阂的能力，赢得了极高的评价，并引发了社交媒体互动。

跨文化技能	日出冲浪学校（巴厘岛的一家小型冲浪学校）	流程	巴厘岛的日出冲浪学校为教练和一线员工提供在线学习模块，重点关注跨文化沟通、管理国际，以及理解来自。鉴于以下原因，该培训尤为重要：学校吸引了来自欧洲、亚洲和澳大利亚的游客。
		成果	讲师们更加善于适应国际游客的需求，从而提高了客户满意度，并增强了学员在课堂上的参与度。工作人员也更善于应对语言障碍，并与来自不同背景的游客进行有效沟通。
		评论 / 反馈 / 曝光度	社交媒体上的学员们盛赞该校讲师的专业素养和友善态度。许多发布在Instagram上分享的帖子都标记了该学校，提到冲浪教练能够照顾到他们的特定文化偏好，让他们在。

其他 国家

绿色技能	绿叶客栈 (加拿大的一家民宿)	实施流程	加拿大一家小型民宿为其客房服务和前台员工引入了在线培训平台。该在线学习课程涵盖了酒店服务标准、可持续发展实践（环保服务）以及健康与安全规程等主题。
		成果	培训结束后，客人注意到客房清洁度、对可持续性的重视以及整体待客服务的显著提升。积极反馈有所增加，客人的评价中经常提到“一尘不染的客房”和“对细节的关注”。
		评论 / 反馈 / 可见度	在Instagram上，客人们分享了自己的入住体验，并@了这家旅馆，称赞其“绿色举措”和“令人惊叹的服务”。许多客人都对旅馆对环境可持续性的承诺表示赞赏，这正是员工接受绿色实践培训的直接成果。

绿色技能	乡村小屋 (哥斯达黎加的一家小型生态旅馆)	实施流程	位于哥斯达黎加的“乡村小屋”是一家生态旅馆，该旅馆利用在线学习平台对员工进行了可持续发展实践、宾客互动以及环保式待客服务的培训。该平台包含关于当地环境和生物多样性的互动模块，同时 客户服务技能。
		成果	该旅馆因其环保理念及员工的亲切态度而在社交媒体上获得了积极反响。员工对当地动植物的了解在客人的评论中，员工不仅展现了对当地动植物的丰富知识，还能够生动地讲述旅馆在生态保护方面的故事。
		评论 / 反馈 / 曝光度	Instagram和Facebook上的客人纷纷分享，度假村员工通过提供关于当地生态系统的宝贵信息，让他们的住宿体验变得难忘。许多客人在评论中标记了该度假村，并写道“最佳生态旅游体验”和“员工友善且对当地情况了如指掌”。

绿色技能	Green Eco-Tours (哥斯达黎加的一家小型旅游运营商)	流程	这家位于哥斯达黎加的小型生态旅游机构利用在线学习，对员工进行了环境保护、负责任的旅游实践以及环保导游服务方面的培训。
		评论 / 反馈 / 曝光度	游客在Instagram上发帖，重点称赞了该机构采取的环保做法，以及导游对当地野生动物所展现的深刻且充满敬意的专业知识，并称赞该机构员工在接受过可持续实践方面的良好培训。

绿色技能	“生态探索者旅馆”（哥斯达黎加的一家小型旅馆）	流程	专注于生态旅游的“生态探索者旅馆”开发了为员工开发了一套关于生物多样性保护，以及引导宾客践行可持续旅行实践。培训还包含关于业内公认的生态认证和绿色认证的模块。
		评论 / 反馈 / 可见性	游客们经常在Instagram上分享帖子，在拍摄的郁郁葱葱的周边环境照片中标记这家旅馆，并重点介绍其可持续发展的特色。许多人提到，这里的度假村对环境保护的承诺通过传达出来。

绿色技能	雨林旅馆（哥斯达黎加）	实施流程	哥斯达黎加一家专注于生态旅游的旅馆开发了一个在线学习项目，旨在培训员工掌握绿色实践、环境教育和可持续发展方面的知识。他们还开设了专门的课程，教导员工如何为具有环保意识的游客提供卓越服务的课程模块。
		评论 / 反馈 / 曝光度	Instagram上的游客因其环保设施而给该度假村打上标签，称赞员工对当地保护工作的了解，并强调了该度假村在保护雨林方面所发挥的作用。

绿色技能	Ecoventura（厄瓜多尔的一家小型生态旅游机构）	实施流程	Ecoventura是一家位于厄瓜多尔的小型生态旅游机构，它利用在线学习对员工进行环境保护、当地生物多样性以及可持续旅游实践方面的培训。在线培训模块向员工传授如何减少塑料使用、支持当地保护工作，以及向游客普及可持续实践知识。
		成果	该机构的导游对当地生态系统的了解更加深入，并能有效地向游客传达这些理念，从而获得了更多积极评价，且回头客数量的增加。
		评论 / 反馈 / 曝光度	游客们在Instagram上分享了他们的体验，并@了Ecoventura，称赞其以教育为导向的保护方式。多位游客盛赞工作人员对当地野生动物和环境问题的深入了解，这进一步提升了社交媒体上的品牌知名度。

绿色技能	Eco-Cabins Retreat (新西兰的一家小型生态旅馆)	流程	这家生态旅馆为员工提供多种在线学习模块，以推广可持续发展和生态旅游实践。员工接受关于高效管理水电等资源、减少浪费以及向客人宣传环保实践的培训。培训内容还涵盖生态旅游认证和可持续食品采购等主题。
		成果	该度假村的宾客满意度有所提升，旅客特别提到住宿设施的可持续性特点，以及员工在分享环保实践的热情。
		评论/反馈/曝光度	客人经常在社交媒体上发帖，称赞度假村的环保设计以及员工在讲解可持续实践时的热心帮助。在Instagram等平台上，他们使用#可持续旅行等话题标签标记该度假村。以及#生态旅游，从而提升了该企业的知名度

绿色技能	绿色 Getaway 旅游 (小型旅游运营商，位于南非洲)	程序	这家小型旅游运营商引入了在线学习课程，用于培训向导和员工，内容涵盖负责任的野生动物旅游及保护工作。培训内容包括以下模块： 了解当地生态系统、减少环境足迹，以及如何向游客阐释。
		成果	工作人员在提供教育性 为游客提供关于野生动物保护的体验，这推动了预订量的增长，并使重视公司对.....承诺的回头客数量增加 可持续发展。
		评论 / 反馈 / “Visibility”	许多游客分享了旅行照片，并称赞工作人员对当地野生动物的深入了解。该公司的Facebook主页和Instagram上，有帖子特别强调了之旅既具有教育意义，又尊重。

数字技能	天际线探险旅游公司 (小型旅游团运营商在加拿大)	流程	Skyline Adventure Tours 提供徒步和皮划艇等户外探险活动，徒步和皮划艇等户外探险活动，通过在线学习对员工进行了在线预订系统的数字工具、客户关系 客户关系管理 (CRM) 软件以及社交媒体营销。培训内容还包括制作数字内容 (视频、博客、以及社交媒体帖子)，以吸引新客户并提升其参与度。
		成果	员工在运用数字营销工具和高效率处理在线预订，从而提高了数字平台的转化率，并提升了客户留存率。
		评论 /	随着客户分享相关内容，社交媒体互动量激增 分享他们的探险经历、标记该公司，并

		反馈 / 曝光度	分享他们顺畅的预订体验。客人称赞了该公司在社交媒体上的活跃表现，这帮助他们就预订活动做出了决策。
跨文化技能	圣地亚哥精品酒店（智利的一家小型酒店）	程序	圣地亚哥精品酒店实施了一项在线学习培训项目，重点关注跨文化敏感度及多语言沟通。课程模块涵盖了诸如理解文化差异、非，以及如何有效处理多语言客人的。酒店还利用该平台教授员工学习多种语言的基本短语，以帮助他们与国际宾客进行沟通。
		成果	：员工在接待不同文化背景的宾客方面更加得心应手，从而提升了宾客的整体体验。许多来自世界各地的游客都赞赏员工为满足其需求所做的努力，并尊重文化规范。
		评论 / 反馈 / 可见度	游客们在Facebook上分享了他们的美好体验和TripAdvisor上分享了他们的积极体验，特别提到工作人员让他们感到宾至如归，无论其国籍如何。来自不同国家分享了住宿照片，并提到了酒店卓越的服务以及对文化细微差别的关注。

跨文化技能	门多萨葡萄酒之旅（阿根廷一家小型旅游运营商）	培训	门多萨葡萄酒之旅（Mendoza Wine Tours）是一家提供品酒服务的小型公司借鉴相关经验，为员工引入了在线学习，以提升文化知识和跨文化沟通能力。该培训重点在于如何接待国际葡萄酒游客，向员工传授多元的饮酒文化及偏好，并指导他们如何运用跨文化在饮食方面的文化敏感性。
		成果	由于员工能够提供符合国际游客文化品味的定制化体验，该公司的国际游客预订量有所增加。员工能够以文化敏感的方式向游客介绍当地葡萄酒产业，从而提升了旅游产品的价值和吸引力。
		评论 / 反馈 / 可见度	游客在诸如在 Facebook 和 Instagram 上，标记“门多萨葡萄酒之旅”。他们经常特别提到工作人员能够营造出引人入胜且且尊重当地文化的体验，这鼓励了其他人预订这些旅行团。

跨文化技能	“背包客旅舍”（澳大利亚	流程	墨尔本的一家小型青年旅舍为员工提供在线学习课程，重点关注多元文化沟通以及数字游民旅客。课程模块包括了解全球多样化的工作文化、社交礼仪，以及常见国籍的语言基础（例如英语、普通话、西班牙语）。
-------	--------------	----	--

	)	评论 / 反馈 / 曝光度	该青年旅舍因其友善且具有文化意识的工作人员而在Facebook上广受好评，许多旅行者分享了他们在公共区域的积极体验，并推荐适合国际背包客。
跨文化技能	La Belle Vie Bistro（美国的一家小餐馆）	实施流程	La Belle Vie Bistro是一家家族经营的法式餐厅，该餐厅采用在线学习平台对前厅员工进行客户服务、追加销售技巧以及处理饮食限制方面的培训。他们采用了简短的在线课程模块，员工可在非高峰时段完成学习。
		成果	该餐厅的顾客满意度有所提升，顾客们特别称赞服务员的专业知识和细致周到的服务。这使得该餐厅在Yelp等平台上的评分提高，社交媒体上的互动量也随之增加。
		评论/反馈/曝光度	许多食客在Facebook和Instagram上发帖，称赞“令人惊叹的服务”，并提到服务员能提供出色的菜品与葡萄酒搭配建议，并将此归功于他们接受的培训。这提升了餐厅的知名度和声誉，特别是在当地社交媒体圈中。
跨文化技能	卡萨贝拉精品酒店（墨西哥的一家小型酒店）	实施流程	卡萨贝拉是一家位于墨西哥的小型精品酒店，它结合了在线学习模块和虚拟讲师指导培训，以提升员工的沟通技能、处理客人请求的能力，并加深其对当地景点的了解。
		成果	宾客表示，由于员工细致周到且专业知识丰富，他们感到更加受到欢迎和重视。此次培训使响应速度加快，与宾客的互动质量得到提升，从而直接影响了客户评价。
		评论 / 反馈 / 曝光度	酒店的Facebook主页互动量有所增加，访客们盛赞其“一流的服务”和“贴心的本地推荐”。宾客们分享了自己的体验，指出员工竭尽全力让他们的住宿愉快，这有助于酒店获得更高的网络曝光度。