

Bewertungsmanagement im Hotel!

NEU

Wie reagieren auf Sternchen 1 bis 5?

Neben Personal-, Finanz- und sonstigem Management soll ich auch noch Bewertungsmanagement betreiben? Ja, unbedingt. Bewertungen gehören inzwischen zum „daily business“ und haben enormen Einfluss auf die Entscheidung für oder gegen eine Buchung in Ihrem Haus.

Schön, wenn es sich dann um positive Beurteilungen handelt, was jedoch nicht immer der Fall ist.

Dennoch sollten Sie alle Kommentare als Anreiz und Chance sehen, sich stets zu verbessern.

Doch wie nun jeweils reagieren? Die Art der Kommunikation ist das Ziel. Mit einer souveränen Formulierung können Sie so selbst negative Bewertungen abfedern.

Seien Sie kritikfähig – das ist keine Schwäche, sondern zeugt von klarer Stärke und Professionalität!

Ihr Nutzen:

Nach dem Webinar haben Sie erkannt, wie wichtig ein organisiertes und professionelles Bewertungsmanagement ist. Lob und Kritik sehen Sie gleichermaßen als Chance, sich und Ihr Haus weiterzuentwickeln. Sie haben gelernt, wie Sie Beurteilungen einstufen und souverän darauf antworten. Nutzen Sie Ihr Bewertungsmanagement als gewinnbringendes Kommunikationsmittel!

Darauf können Sie sich freuen:

Fundierter und praxisnaher Wissens-Input, kompetenter Referent, zahlreiche Beispiele und Tipps aus der Praxis, Anleitungen zur Vorgehensweise der Umsetzung, Formulierungshilfen

Inhaltsauszug:

Die Buchungsplattformen und ihre Bewertungsmodalitäten • Die Bewertungsstufen mit 1 bis 5 Sternen und deren Interpretation Segen oder Fluch? • Freud und Leid beieinander! • Wie glaubhaft sind Bewertungen 1 und 5? • Kann das sein? • Akzeptanz von kritischen Kommentaren als Chance
 Bewertungsmanagement: professionelle Reaktion und Kommunikation • Wer, wie, wann übernimmt diese Aufgabe Organisation und Ablaufgestaltung • Formulierungshilfen bei positiven und negativen Beurteilungen • Bedanken, Rechtfertigen oder bestätigen? • Rhetorische Tipps
 • Die dos and don'ts im Bewertungsmanagement

Zielgruppe:

Unternehmer, Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Mitarbeiter*innen am Empfang und aus der Marketingabteilung, Interessierte

Kursnummer:	BNT30016
Dauer:	1,5 Stunden
Termin:	Do., 19.01.2023 von 11:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Referent:	Nicky-Alexander Böhmcke , Unternehmensberater und Senior-Coach der Unternehmermanufaktur, Senior UMA Consultant, Hotelfachmann, Diplom-Kaufmann Schwerpunkte Marketing, Personalwirtschaftslehre, Finanzwissenschaften
Kursgebühr:	69.00 €
Ort:	Online



Nicky-Alexander Böhmcke

QR-Code zum Onlineangebot

Onlineangebot



Jetzt Online buchen



Zum Onlineangebot