

Erfolgreiches Beschwerdemanagement für Gastronomie & Hotellerie

NEU

Vom Problem zur Lösung

Beschwerden, Reklamationen und schlechte Bewertungen durch Gäste kommen in den besten Häusern vor – der richtige Umgang damit trennt die Spreu vom Weizen.

Ein effektives Beschwerdemanagement wirkt sich auf die Gästezufriedenheit, Ihr Image und Ihren Geschäftserfolg aus.

In unserem Workshop stellen wir Ihnen bewährte Methoden und Techniken zu einer professionellen Bearbeitung von Beschwerden, wie beispielsweise empathisches Zuhören, wertschätzende Kommunikation, die richtige Wahl der Worte und eine Lösungsfindung im Dialog mit dem Gast vor.

So können Sie dem unzufriedenen Gast ein positives Serviceerlebnis bieten, das ihn zu einem loyalen Kunden werden lässt, der positive Bewertungen und Empfehlungen generiert.

Inhaltsauszug:

- On- und Offline Beschwerden, Beschwerden am Telefon
- Grundregeln der wertschätzenden Kommunikation
- Eingehen auf schwierige Gäste
- Umgang mit herausfordernden Situationen
- Beschwerdegespräch in der Praxis
- „Beschwerde – Frühwarnsystem“ um Beschwerden vorzubeugen
- Bewältigungstechniken für Mitarbeiter*innen



| | |
|---------------------------|---|
| Kursnummer: | BOT20002, BOT20003 |
| Dauer: | 1 Tag |
| Termine: | Mo., 20.11.2023 von 09:00 bis 13:00 Uhr, Mo., 10.06.2024 von 09:00 bis 13:00 Uhr |
| Referentin: | Birgit Strasser-Jentsch , Personal- und Businesscoach/Knigge-Expertin |
| Kursgebühr: | 120,00 € inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung |
| Ort | Bad Kötzting |
| QR-Code zum Onlineangebot | |
| Onlineangebot | |


[Jetzt Online buchen](#)

[Zum Onlineangebot](#)


Birgit Strasser-Jentsch

10% Frühbucher-Rabatt bei einer verbindlichen Buchung bis 25.10.2023!