

121

Tagesworkshops

Für Mitarbeiter und Führungskräfte

Von Reklamationen und Chancen...

Was Serviceprofis wissen und können



Beschreibung:

„Grundsätzlich macht der Job ja schon Spaß! Es gibt aber Situationen, da ist das gar nicht einfach, sich zusammenzureißen. Da kritisieren Gäste wegen irgendwelcher Kleinigkeiten rum – und manchmal reden die einen auch noch blöd an...“. Stopp! Eine Reklamation ist noch lange kein Konflikt – Außer, Sie machen jetzt einen daraus. Werden Sie Serviceprofi! Entdecken Sie, wie Sie schnell in guten Kontakt mit den Gästen kommen und wie Sie mit schwierigen Situationen professionell umgehen können. Ob sich ein Gast nun so oder so bei der Reklamation verhält - Oft sind Sie selbst der Schlüssel dazu. Lernen Sie nicht nur Kommunikationsmuster, um in allen Lagen souverän aufzutreten, sondern auch, wie Sie ein zeitgemäßes Beschwerdemanagement im Betrieb installieren können.

- ✓ Definition Service – Was Profis wissen und können
- ✓ Gut in Kontakt mit den Gästen – die Tricks und Kniffe...
- ✓ Schau hin! – Reklamationen gezielt auslösen
- ✓ Reklamation oder Beschwerde - Hat der Gast tatsächlich immer Recht?
- ✓ Von verbaler und nonverbaler Kommunikation
- ✓ Killerphrasen vermeiden
- ✓ Der rote Faden – Reklamationsgespräche meistern!
- ✓ Unterschiedliche Gäste – Souverän in allen Situationen

Preis:

121,00 €*

*Der genannte Preis gilt als Seminargesamtpreis und versteht sich zuzüglich 19% MwSt. Zusätzlich zum Seminarpreis wird eine **Tagungspauschale von 45,00 €** berechnet. In diesem Preis ist die Verpflegung über den Seminartag inkl. 3-Gang Mittagessen, Tagungsgetränke und Kaffee enthalten. Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat als Bestätigung der Teilnahme. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Termine und Buchung unter: **www.simmeth-training.de**

Simmeth-Training – Training, Coaching und Beratung für Gastronomie und Hotellerie
Fraßhauser Straße 2 / 83623 Dietramszell / fs@simmeth-training.de

Telefon: +49 (0) 80 24 6086331 / Fax: +49 (0) 8024 6086332