

Beschwerden bringen weiter

Reklamationen als Chance begreifen und nutzen

Thema ●●●● *Eine Reklamation ist immer ein heikler Fall. Fingerspitzengefühl ist gefragt. Das Seminar zeigt Wege auf, wie Sie erfolgreich und souverän mit Beschwerden umgehen.*

Beschwerden erfolgreich begegnen

Verständnis, Methoden und Hilfen

Nur wer sich mit dem Thema beschäftigt hat in kritischen Situationen die Routine, um sich offen und lösungsorientiert mit seinen Gästen auseinander zu setzen.

Inhalt ●●●● *Das Grundwissen im Umgang mit Reklamationen. Persönliche Einstellungen und Voraussetzungen. Gästetypen und Verhalten. Die Phasen einer sachlichen Reklamation. Der Gast droht, was ist zu tun? Verhalten bei Beschwerden über Kollegen. Schriftliche Beschwerden und ihre Antwort.*

Ziele ●●●● *Sie lernen sachlich, gelassen, ernsthaft und doch mit der nötigen Distanz, mit Reklamationen umzugehen. Sie sehen immer die Chance, nicht die Kritik. Sie formulieren positiv und lernen Hilfen für die Gesprächsführung kennen. Sie gewinnen Sicherheit.*

Methodik ●●●● *Vortrag, Arbeitsblätter, Analyse von tatsächlichen Beschwerden, Gruppengespräche, Rollenspiele, Trainerinput, praktische Übungen, Diskussion.*

Dauer ●●●● *Tagesseminar mit Pausen (9 bis 16.00 Uhr)*

Preis ●●●● *185.- Euro pro Person zzgl. MwSt.*

*Schulungsunterlagen und Abschlusszertifikat sind im Preis enthalten.
(Seminar ab mindestens fünf Teilnehmern)*

Alle Seminare können, im Sinne der Praxisorientierung, auch Inhouse gebucht werden. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.