



Workshop in Berlin für Mitarbeiter mit Gästekontakt, am 20.07.2015

Professioneller Umgang mit Gästebeschwerden

Zielsetzung & Nutzen: Dieser Intensivkurs vermittelt den gäste- und kundenorientierten Umgang mit Reklamationen & Beschwerden in mittelständischen Hotels und Restaurants. Praktische Übungen in fachspezifischen Arbeitsgruppen (Empfang/Housekeeping/Service) vertiefen die erarbeiteten Reklamationsvermeidungstechniken. **Nach dem Kurs steigert sich die Effizienz des Reklamationsmanagements in den Teilnehmerbetrieben.**

Inhalte der Weiterbildung:

- Gästeerwartungen bei Beschwerden
- Berechtigte & Unberechtigte Reklamationen
- Professionell Reklamationsgespräche mit dem Gast führen
- Reklamationsvermeidungsinstrumente für Hotels & Restaurants
- Gästetypen und deren individuelle Behandlung bei Beschwerden

Weitere Informationen:

Tagungsort:	Hotel Ibis Berlin Airport Tegel, Alt-Reinickendorf 4-5, 13407 Berlin, Tel.: 030 498830, gratis Parken im Hotel
Termin & Zeiten:	Montag, 20.07.2015, von 09:00-17
Teilnehmerzahl:	8-12 Fach- & Führungskräfte aus Hotels/Restaurants
Investition pro Teilnehmer/innen:	Netto € 195 DEHOGA Mitglieder, zzgl. MWST Netto € 295 für Nichtmitglieder, zzgl. MWST
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks

Fax-Anmeldung: bis zum 15.07.2015 bei Hotqua 030-40107755

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
BVMW / DEHOGA Mitglied	Ja __	Nein __

Anmerkung:

- Bei Bezuschussung des Workshops durch BAFA/EU, geben wir die Namen der Teilnehmer an die Förderstelle weiter.
- Unsere Workshops können Sie auch als In House Schulungen buchen.
- Sprechen Sie mit uns über Praxis-erprobte & TÜV-geprüfte Qualitätsstandards.



Ablauf des Workshops am 20.07.2015 Professioneller Umgang mit Gästeklagen

Inhalte / Themen	Übungen	OK
1. Einleitung / Zielsetzungen Wie bewerten uns die Gäste im Internet?	Praxis- beispiele	
2. Gästewartungen bei Klagen		
2.1. Ausgesprochene Erwartungen		
2.2. Selbsteinschätzungstest des RM	Test	
3. Berechtigte und unberechtigte Klagen		
3.1. Wie entstehen berechtigte und unberechtigte Klagen?		
3.2. Was sind berechtigte und was sind unberechtigte Klagen?	Praxis- Beispiele	
4. Professionell Klagengespräche führen		
4.1. Begrüßungsphase	H + R	
4.2. Entspannungsphase		
4.3. Problemklärungsphase		
4.4. Problemlösungsphase	H + R	
4.5. Verabschiedungsphase		
5. Klagenvermeidung	ABC/Ishikawa	
6. Gästetypen und deren individuelle Behandlung bei Gästeklagen & Klagen	Sechs Gästetypen	
7. Empfehlung / Rollenspiele	3 Gruppen	
Messung der Zufriedenheit unserer Teilnehmer Teilnahmezertifikat. Ende des Workshops	FB-ST	

Anmerkung: Erfahrungsgemäß kann es zu leichten Veränderungen (Themenergänzungen, - Kürzungen und Zeitverschiebungen) durch spontane Interessenbekundungen der Workshopteilnehmer/-innen kommen.