



Workshop in Berlin für Mitarbeiter mit Gästekontakt, am 28.11.2014

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:	Deutsche Gesellschaft e. V., Mosse Palais / Voßstr. 22 (Nähe/Ecke Potsdamer Platz), D-10117 Berlin-Mitte, Tel. 030-88 412 141 (Fr. Thumm, Fr. Schulz)
Termin & Zeiten:	Freitag, den 28.11.2014, von 09:00-17:15
Teilnehmerzahl:	8-12 Fach- & Führungskräfte aus Hotels/Restaurants
Investition pro Teilnehmer/innen:	Netto € 199 für BVMW, BFD, CWG, DEHOGA Mitglieder, zzgl. MWST Netto € 299 für Nichtmitglieder, zzgl. MWST
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks

Fax-Anmeldung: bis zum 18.11.14 direkt 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 28.11.2014 Professioneller Umgang mit Gästekbeschwerden

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

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