



Einladung:
 Guest-Relation &
 Reklamationsmanagement
 in Berlin, am 20.03.2015



Workshop für Fach- & Führungskräfte
Guest-Relation & Reklamationsmanagement

Seminarbeschreibung mit Zielsetzung:

Das Reklamationsmanagement umfasst die Planung, Durchführung und Überwachung aller Maßnahmen, die ein Unternehmen bezüglich von Gästebeschwerden und Kundenreklamationen ergreift. Ziel dieses hochkarätigen Workshops ist, den Teilnehmern Instrumentarien zur Hand zu geben, mit denen sie dann im eigenen Betrieb ein effizientes Gäste- und Reklamationsmanagement aufbauen können oder ihr existentes optimieren.

Inhalte der Weiterbildung mit Tests und Übungen:

1. Gästeerwartungen & Bedürfnisse; mit einem Selbsteinschätzungstest
2. Guest Relation Management in Hotels & Restaurants
3. Strategien & Taktik; mit den 5 Reklamationsgesprächsphasen u. Gästebindung
4. Fehleranalyse & Fehlervermeidungsinstrumente; von Pareto bis Ishikawa
5. Kommunikationskanäle, Reklamationssupport, Gästebetreuungsmanager
6. In kleinen Gruppen werden Lösungen erarbeitet, die sofort im Hotel und / oder Restaurant umsetzbar sind

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 20.03.2015, von 09:00-17:00

Teilnehmerzahl: 8-12 Fach- & Führungskräfte

Netto-Investition pro Teilnehmer: € 195 zzgl. MWST für BVMW/CWG/DEHOGA Mitglieder und Kunden von Hotqua
 € 295 zzgl. MWST für Nichtmitglieder

Leistungen: Seminarunterlagen, Checklisten, Tests, Übungen, ein Teilnahmezertifikat von HOTQUA, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Mittagessen im Ritz Carlton Berlin.

Übernachtung: Unsere Teilnehmer erhalten auf Anfrage eine special rate im Ritz Carlton oder einem anderen Hotel in der Nähe des Potsdamer Platzes

Fax-Anmeldung: bitte bis zum 13.03.15 direkt bei Hotqua; 030-40107755

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

Qualitätstests
 Qualitätstraining
 Qualitätsstandards
 Qualitätsmanagement
 Servicequalitätsbarometer

Frank Höchsmann, Hotqua
 Speerweg 11, D-13465 Berlin,
 Tel: 030-401077-22; Fax: -55
info@hotqua.de / www.hotqua.de

½-Tagskurse
 1-Tageskurse
 Wochenendkurse
 Interaktive Online Kurse
 Innerbetriebliche Schulung



Einladung:
 Guest-Relation &
 Reklamationsmanagement
 in Berlin, am 20.03.2015



Ablauf und Inhalt des Workshops Guest Relation & Reklamationsmanagement

OK	Übung	Themen
		1. Vorwort & Einleitung
		o Aufgaben des Guest-Relations- & Reklamationsmanagements
	X	o Konfliktgründe in Hotel- und Restaurantbetrieben
		o Aussagen zum Reklamationsmanagement / Fehlerarten
		o Vorteile und Nutzen des Reklamationsmanagements
		2. Gästeerwartungen & Bedürfnisse
		o Ausgesprochene Erwartungen
	X	o Selbsteinschätzungstest des Reklamationsmanagements
	X	o Wie entstehen berechnigte & unberechnigte Reklamationen?
		3. Strategien & Taktik des Reklamationsmanagements
	X	o Professionell Reklamationsgespräche führen: 5 Phasen
	X	o Gäste- und Kundenorientierung/Gäste- und Kundenbindung
		4. Fehleranalyse & Fehlervermeidungsinstrumente
	X	o ABC-/ Pareto - Analyse
		o Ursachen-Wirkungs-Kette (Ishikawa – Diagramm)
		o Fehlerbaumanalyse (<i>Fault Tree Analysis/FTA</i>)
	X	o Flussdiagramm und Kraftfeldanalyse (X)
	X	o Reklamationsvorgänge protokollieren
		o Fehlervermeidungsinstrumente und –Techniken
		5. Kommunikationskanäle & Reklamationssupport
		o Reklamationsbrief, Email, Telefon
		o Kooperative Konfliktlösung
	X	o Vor- und Nachbereitung von Reklamationsgesprächen
		o Harvard- (Reklamations-)Verhandlungskonzept
	XX	o Gästebetreuungsmanager, Stellenbeschreibung und Organigramm
	XX	o Vorschlagswesen & Aufbau einer Reklamationsabteilung
		6. Schlusswort & Empfehlungen