



2017
Einladung
 für Mitarbeiter aus
 Hotel- & Restaurantbetrieben
Termin: 10.04.2017, von 9-17 Uhr



**Workshop
 Thema**

Gästebeschwerden

Zielgruppe: Hotel- und Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt

Zielsetzung: Vermittlung von Techniken, die zu einem taktvollen und gästeorientierten Umgang mit Reklamationen & Beschwerden in mittelständischen Betrieben führen. Praktische Übungen in fachspezifischen Arbeitsgruppen (Empfang/Housekeeping/Service) vertiefen die Techniken zur Vermeidung von Reklamationen.

Nutzen: Die Umsetzung der besprochenen Methoden und Techniken steigern die Zufriedenheit Ihrer Gäste.

Themen:

- 1. Gästeerwartungen bei Beschwerden**
- 2. Berechtigte & Unberechtigte Reklamationen**
- 3. Professionell Reklamationsgespräche führen**
- 4. Reklamations-Vermeidungsinstrumente**
- 5. Gästetypen und deren individuelle Behandlung bei Beschwerden**

Tagungsort: Hotel Villa Kastania, Kastanienallee 20 /Bayernallee 1
 14052 Berlin, Telefon 030-3000020; www.villakastania.com

Termin / Zeit 10.04.2017 , von 09:00-17:00

Teilnehmerzahl: 6-12 Hotel- und Restaurantmitarbeiter

Investition: € 185 zzgl. MWST für DEHOGA Mitglieder
 € 235 zzgl. MWST für Nichtmitglieder

Leistungen: Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks.

Fax-Anmeldung: bis zum 02.04.2017 bei Hotqua 030-40107715

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

Anmerkung:

Unsere Workshops können Sie auch als **In House** Schulung oder **Webinar** buchen. Wir helfen Ihnen **Qualitätsstandards** zu implementieren und/oder zu optimieren.