



2016  
**Einladung**  
 für Mitarbeiter aus  
 Hotel- & Restaurantbetrieben  
**Termin: 15.12.2016, 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](http://www.villakastania.com)

**Termin / Zeit** 15.12.2016 , von 09:00-17:00

**Teilnehmerzahl:** 6-12 Hotel- und Restaurantmitarbeiter

**Investition:** € 175 zzgl. MWST für DEHOGA Mitglieder  
 € 225 zzgl. MWST für Nichtmitglieder

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

**Fax-Anmeldung: bis zum 05.12.2016 bei Hotqua 030-40107755**

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.