



2017
Einladung
 für Führungskräfte aus
 Hotel- & Restaurantbetrieben
Termin: 22.05.2017, von 9-17 Uhr



**Workshop
 Thema**

Reklamationsmanagement

Zielgruppe:	Fach- und Führungskräfte aus Hotels und Restaurants
Zielsetzung:	Ziel dieses praktischen Workshops ist, den Teilnehmern Instrumente zur Hand zu geben, mit denen sie im eigenen Betrieb ein effizientes Reklamationsmanagement aufbauen oder ihr existentes optimieren können.
Nutzen:	Die Umsetzung der besprochenen Methoden und Techniken steigern die Zufriedenheit der Hotel- Restaurant Gäste.
Themen:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gästeerwartungen & Bedürfnisse 2. Guest Relation Management in Hotels & Restaurants 3. Die fünf Reklamationsgesprächsphasen 4. Fehleranalysen; von Pareto bis Ishikawa 5. Kommunikationskanäle und Gästebetreuungsmanager 6. Gruppenarbeiten: In kleinen Gruppen werden Lösungen erarbeitet, die sofort im Hotel und / oder Restaurant umsetzbar sind
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 / Zeit	22.05.2017 , von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	6-12 Fach- / Führungskräfte aus Hotels und Restaurants
Investition:	€ 195 zzgl. MWST für DEHOGA Mitglieder/HOTQUA Kunden € 245 zzgl. MWST für Nichtmitglieder
Leistungen:	Seminarunterlagen, Checklisten, Tests, Übungen, ein Teilnahmezertifikat von HOTQUA, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Mittagessen im Ritz Carlton Berlin .

Fax-Anmeldung: bis zum 12.05.2017 bei Hotqua 030-40107715

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
DEHOGA / HOTQUA	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.