



2019
Einladung
 für Mitarbeiter aus
 Hotel- & Restaurantbetrieben
Termin: 24.04.2019, von 9-16 Uhr



**Workshop
 Thema**

Gäste- & Kundenbindung

Zielgruppe: Hotel- und Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt

Zielsetzung:

Der Sinn von Gäste- & Kundenbindung ist, Gäste und Kunden, die uns schon kennen, an unsere Angebote und an unser Unternehmen nachhaltig durch praxiserprobte Techniken zu binden. So können wir mehr Umsatz generieren und die Auslastung verbessern. Aus „normalen Gästen“ werden Stammgäste u. Sympathieträger. Aus normalen Käufern werden Stammkunden aus Überzeugung, die unser Unternehmen und unsere Angebote gerne weiterempfehlen. Übungen und Tests vertiefen die Inhalte.

Themen:

1. Lohnt sich Gäste- & Kundenbindung > Übung
2. Gäste- & Kundenorientiertes Verhalten > Übung
3. Gäste- & Kundenerwartungen bei Beschwerden > Übung
4. Gäste- & Kundenorientierung durch Angebotsgestaltung > Übung
5. Erfolgsfaktoren der Gäste- & Kundenbindung > Übung
6. Gäste- & Kundenkommunikation > Kontaktpunktanalyse
7. Schlussbetrachtung & Empfehlungen: > Messung der Zufriedenheit

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

Termin / Zeit 24.04.2019 , von 09:00-16:00

Teilnehmerzahl: 6-12 Hotel- und Restaurantmitarbeiter

Investition: € 199 zzgl. MWST für BVMW/DEHOGA/HOTQUA Mitglieder
 € 249 zzgl. MWST für Nichtmitglieder

10% Rabatt 2 Teilnehmer | 20% Rabatt 3 TN

Leistungen: Seminarunterlagen, Teilnahmezertifikat,
 Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks.

Anmeldung: bis zum 17.04.19 unter 030-40107715 oder info@hotqua.de

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