



2019
Einladung
 für Mitarbeiter aus
 Hotel- & Restaurantbetrieben
Termin: 26.03.2019, von 9-16 Uhr



**Workshop
 Thema**

Gästebeschwerden

Zielgruppe:

Hotel- und Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt

Zielsetzung:

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

26.03.2019 , 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 19.03.19 unter 030-40107715 oder info@hotqua.de

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

Anmerkung:

Unsere Workshops können Sie auch als **In House** Schulung oder **Webinar** buchen.