

## Beschwerdemanagement

---

Datum:	02.03.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Residenz (Graal-Müritz)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

Dieses Seminar behandelt zwei sich ergänzende Themen. Auf der einen Seite wird auf die eigenen Verhaltensmuster, die der unterschiedlichen Gästetypen und ihre kommunikative Behandlung eingegangen. Zum anderen erarbeiten sich die Teilnehmer das Thema Beschwerdebehandlung und Umsatzsteigerung unter psychologischen Aspekten. Hierbei spielen verschiedene Motivations- und Bedürfnislagen eine Rolle – und das nicht nur bei dem Beschwerdeführenden...

Dabei findet die „Gastronomische Gästetypenlehre“ ebenso Anwendung wie die Denkansätze der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach M.B. Rosenberg. Diese leicht verständlichen und sofort ein- und umsetzbaren Konzepte garantieren bei ihrer Anwendung einen nachhaltigen Seminar- und Umsetzungserfolg – es wird Sie erstaunen!

So geht es in der praktischen Umsetzung des Seminars also um Gründe und Auslöser von Beschwerden, das Verstehen von fremden und eigenen Reaktionen und um Techniken rund um das Themengebiet, die es den TeilnehmerInnen in Zukunft erleichtern werden besser mit Beschwerden und Reklamationen umzugehen.

### **Inhalte:**

- Körpersprache, Mimik und Kinesik
- Sicherheit durch positives Denken
- Kunst der Einwand - Begegnung
- Konfliktsituationen im Gespräch
- Beschwerden – Technik und Behandlung
- Systematische Beschwerdebearbeitung
- Psychologie von Beschwerde und Konflikten
- Gewaltfreie Kommunikation nach M.B. Rosenberg
- Gästetypenlehre – die Macht der Mitarbeiter/innen

Ich freue mich auf Sie!

*Ihr Andreas Pauly*