

## Beschwerdemanagement

---

Datum:	07.10.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Franziskaner (Dettelbach)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.00 Uhr

### *Aus Gäste-Reklamationen und Beschwerden wird man klug*

Wer eine Reklamation als kostenlose Unternehmensberatung betrachtet, ist seinem Wettbewerb um vieles voraus.

Dieses Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter, die mit Reklamationen und Beschwerden professionell umgehen wollen. Neben den emotionalen Faktoren betrachten wir auch die organisierte Abwicklung von Reklamationen und Beschwerden.

### **Inhalte:**

- Steigern Sie Ihre Reklamationsquote
- Reklamation oder Beschwerde, wo ist denn da der Unterschied?
- Die Reklamation als wichtiger Bestandteil des Verbesserungsprozesses
- Verhalten bei Reklamationen
- Organisierte Reklamationsabwicklung
- Die Gästetypen und ihr Reklamationsverhalten nach Persolog (DISG)
- Umgang mit „schwierigen Situationen und Gästen“

**Zielgruppe:** Mitarbeiter der Rezeption und des Restaurants

Ich freue mich auf Sie!

*Ihr Jürgen Stadelmann*