

Service-Management

Datum:	22.06.2010
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Goldene Krone (Clausthal-Zellerfeld)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

Top Service braucht Planung

In Zeiten immer anspruchsvollerer Gästeerwartungen wird der Faktor Service zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Mit diesem Seminar erhalten Führungskräfte und Mitarbeiter sofortig umsetzbare Anregungen zur Verbesserung von Gästebeziehungen und der aktiven Gestaltung praxisgerechter Gästebindung und Gästebetreuung. Gästebegeisterung statt nur Zufriedenheit.

Inhalte:

- **Einleitung**
- Was ist Servicequalität?
- **Zielsetzung / Zielerreichung**
- Warum brauchen wir überhaupt Service-Ziele?
- Wie Sie Ihren Topservice erfolgreich realisieren und messen
- Wichtige Grundsätze zur Zielvereinbarung
- Vom Ziel zur Zielvereinbarung
- Richtziel - Grobziel - Feinziel
- Zielmanagement - Zielkontrolle
- **Qualität**
- **Gästeorientierung geht jeden an!**
- Überdenken Sie Ihre Einstellung
- Das Zusammenspiel von Gästeerwartung und Gästezufriedenheit
- Was bringt Gästeorientierung dem Unternehmen?
- Ermittlung der Gästezufriedenheit
- Der WOW – Effekt
- Das Unternehmenshandbuch als Serviceelement
- **Beziehungsmanagement**
- Verbesserungen der innerbetrieblichen Beziehungen
- Vom Mitarbeiter zum Beziehungsmanager
- Zauberformel Beziehungsmanagement
- **Empfehlungsmarketing**
- **Kompetenzen, die einen Top-Servicemitarbeiter auszeichnen**
- **Tages-Clearing**

Wir freuen uns auf Sie!

Ihre Petra Fuchs und ihr Jürgen Stadelmann