

## So begeistern Sie ihre Gäste

---

Datum:	27.04.2010
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Heide-Kröpke (Essel)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

### *Machen Sie aus Gästen Fans*

So verbessern Sie Ihre Dienstleistungsqualität im Unternehmen:

In diesem Seminar lernen Sie „alte Denkmuster“ abzulegen und sich den „neuen“ Begebenheiten auf dem Markt zu stellen. Lernen Sie mit Reklamationen kompetent umzugehen und durch aktives Handeln Ihre Gäste zu begeistern. Sie erfahren wie sie mit Spaß, Freude und mehr Servicebereitschaft ein positives Umfeld schaffen und dadurch Begeisterung bei Ihren Gästen auslösen. Hier sind alle gefragt, die Dienstleistung im Unternehmen anbieten.

### **Inhalte:**

- Wie funktioniert Kommunikation?
- Wie wichtig ist Ihr äußeres Erscheinungsbild, Ihre Körpersprache?
- Wie können Sie Ihre Kunden und Gäste optimal betreuen?
- Eine positive Einstellung zur Arbeit gewinnen
- Erkennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden und bieten Sie optimalen Service
- Warum gibt es „schwierige“ Gäste und wie gehen Sie damit um?
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Gäste gerne wiederkommen
- Wie Sie mit Beschwerden umgehen
- Übungen durch Rollenspiele

Wir freuen uns auf Sie!

*Ihre Petra Fuchs und ihr Jürgen Stadelmann*