

Beschwerdemanagement: Von der Reklamation zum Stammgast

Effektive Strategien für eine proaktive Gästezufriedenheit

Ziele

Die Teilnehmenden erlernen praxisnahe Techniken, um Beschwerden als Chance zur Gästebindung zu nutzen. Sie erfahren, wie sie durch einen professionellen Umgang mit Reklamationen nicht nur die Zufriedenheit der Gäste steigern, sondern diese auch langfristig an den Betrieb binden können. Ziel ist es, aus unzufriedenen Gästen loyale Stammgäste zu machen, die das Unternehmen weiterempfehlen

Voraussetzung

Dieses Seminar richtet sich an Einsteiger und Fachkräfte, die ihre Grundkenntnisse im Thema ausbauen und praxisnah anwenden möchten. Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

Inhalte

- Beschwerde auf allen Kanälen: Tools für die Kommunikation online & am Telefon
- Ein Leitfaden: Gespräche mit unzufriedenen Gästen
- Erfolgsfaktor: fachliche und soziale Kompetenz
- Motivsuche: Warum beschwert sich mein Gast?
- Praxis: Sicherheit durch Übungen aufbauen

Referenten: Katharina Degenring

Das Seminar kann auch als Inhouse-Seminar gebucht werden.

Termine

24.3.2025, 09:00 Uhr, BW-25-26, Bad Überkingen

05.5.2025, 09:00 Uhr, SL-25-27, Saarbrücken

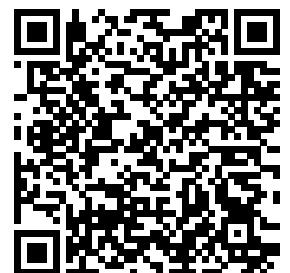
13.10.2025, 09:00 Uhr, BW-25-28, Bad Überkingen

199,00 € Mitglieder

299,00 € Standard

inkl. Seminarunterlagen,
Verpflegung und
Zertifikat

zzgl. MwSt.



DEHOGA Akademie
Hausener Straße 19
73337 Bad Überkingen

Telefon: (07331) 93250-0
Telefax: (07331) 93250-9
info@dehoga-akademie.de

DEHOGA
Akademie