

Reklamationen souverän bearbeiten

In Beschwerden Chancen für Verbesserungen sehen

Ziele

In Reklamationen sehen Sie Chancen für Verbesserungen. Diese Denkhaltung ist die Basis eines professionellen Reklamationsmanagements. Durch lösungsorientiertes Handeln machen Sie Beschwerden zu einem positiven Ereignis für alle Beteiligten: Gäste fühlen sich ernst genommen, bleiben Ihnen treu. Und Sie können Schwächen zum eigenen Nutzen konsequent abstellen.

Inhalte

- Gäste zur Reklamation vor Ort animieren
- Reklamationen professionell entgegennehmen
- Reklamationsgründe im Vorfeld erkennen und verhindern
- Reklamationsmanagement als Qualitätssicherungsprozess
- Tabus im Gastgespräch

Referenten: Jürgen Stadelmann

Das Seminar kann auch als Inhouse-Seminar gebucht werden.

Termin

29.9.2022, 09:00 Uhr, BW-22-113, Bad Überkingen

190,00 € Mitglieder

295,00 € Standard

oder

1 Gutschein

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