

# 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, Nicole Rabiega

Das Seminar kann auch als Inhouse-Seminar gebucht werden.

### Termine

05.10.2020, 09:00 Uhr, BW-20-111, Heidelberg

02.11.2020, 09:00 Uhr, NR-20-109, Neuss

190,00 € Mitglieder

285,00 € Standard

oder

**1 Gutschein**

inkl. Seminarunterlagen,  
Verpflegung und  
Zertifikat

zzgl. tw. MwSt.



DEHOGA Akademie  
Hausener Straße 19  
73337 Bad Überkingen

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

**DEHOGA**  
Akademie