

Kommunikations-1x1 an der Rezeption

So kommunizieren Sie ausdrucksstark am Empfang

Ziele

Nach diesem Webinar rücken Sie Ihre freundliche und ehrliche Gästekommunikation wieder in den Mittelpunkt. Egal ob telefonisch oder persönlich - von der Begrüßung bis zur Verabschiedung kommen Sie bei den Gästen richtig gut rüber. Dazu gehört auch der souveräne Umgang mit anspruchsvollen oder reklamierenden Gästen, für Sie künftig keine Herausforderung mehr.

Inhalte

- Die Kunst des Small-talks im Gespräch mit Gästen
- Ehrliche und freundliche Kommunikation vom Empfang bis zur Verabschiedung
- Keine Angst vor "Quälgeistern"
- Keine Angst vor anspruchsvollen und reklamierenden Gästen
- Kulturschock Ausland - der Umgang mit anderen Kulturen
- Moderne Umgangsformen im Gastkontakt und Verkaufsgespräch
- Tipps zu Up-Selling und Cross-Selling
- Welche Mittel Sie einsetzen können um Ihre Persönlichkeit stimmig mit Ihrer Aussage zu verknüpfen

Referenten: Renate Stolle

Termin

21.6.2021, 10:00 Uhr, BW-21-6000-40, Online



DEHOGA Akademie
Hausener Straße 19
73337 Bad Überkingen

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

DEHOGA
Akademie