

# FachBrief Rezeption

Vom ersten Kontakt bis zur Abreise: perfekt auf den Gast eingestellt

## Ziele

Sie verstehen die Rezeption als ganz zentralen Punkt in Ihrem Hotel. Vom ersten persönlichen Kontakt bei der Anreise, über laufende Serviceleistungen bis zum Check-out: wow - bei Ihnen wird dem Gast alles geboten. Immer klar, professionell und mit ganz viel Gastsicht. Und wenn Sie anstatt persönlich, telefonisch Service leisten schaffen Sie einen positiven Eindruck für die Ewigkeit.

## Inhalte

- Der erste Eindruck: Auf was achtet der Gast und wie beeinflusst man ihn positiv?
- Durch die richtige Fragetechnik und Argumentationshilfe Ihr Produkt optimal verkaufen
- Kommunikation am Telefon: Je nach Situation immer die richtigen Worte finden
- Mehr Umsatz: Upselling und Crossselling bei der Begrüßung
- Organisation: allgemeine Punkte zur Ablage (unabhängig von Hotelsystemen)
- Was meine Körpersprache verrät und was man aus seinem Gegenüber lesen kann

## Seminare

- 25.10.2021, BW-21-162, Gastorientierter Empfang: für den positiven ersten Eindruck, Bad Überkingen
- 26.10.2021 - 27.10.2021, BW-21-163, Fit am Hörer: souverän und erfolgreich telefonieren, Bad Überkingen
- 28.10.2021 - 29.10.2021, BW-21-164, Die Rezeption: sympathisch-professionelle Betreuung mit Zusatzverkäufen, Bad Überkingen

Referenten: Renate Stolle

920,00 € Mitglieder

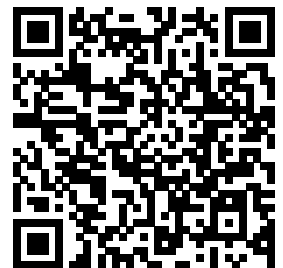
1.385,00 € Standard

oder

**5 Gutscheine**

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

## Termin

25.10.2021, 09:00 Uhr - 29.10.2021, 17:00 Uhr, BW-21-2000-107, Bad  
Überkingen

---

DEHOGA Akademie  
Hausener Straße 19  
73337 Bad Überkingen

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

**DEHOGA**  
■ ■ ■ Akademie