

Basis-Workshop: Reklamationen

Sicherer Umgang mit unzufriedenen Gästen

Ziele

Auch unerfahrene Mitarbeiter können mit Reklamationen im Alltag sicher umgehen. Mit leicht beherrschbaren Formulierungen stellen Sie Gäste zufrieden und leiten betriebsintern die richtigen Schritte ein, um die Ursachen für Reklamationen abzustellen. Sie denken nicht mehr an schimpfende und meckernde Gäste, sondern an schnelle Problemlösungen.

Inhalte

- Folgen von Reklamationen
- Formulierungshilfen für die wichtigsten Situationen
- Gemeinsames Üben an Fallbeispielen
- Gründe für Reklamationen
- Optimales Reklamationsgespräch

Referenten: Jürgen Stadelmann, Sabine Krösche

Das Seminar kann auch als Inhouse-Seminar gebucht werden.

Termine

03.5.2021, 09:00 Uhr, SL-21-08, Saarbrücken
10.5.2021, 09:00 Uhr, BW-21-159, Bad Überkingen
08.11.2021, 09:00 Uhr, SL-21-09, Saarbrücken

81,43 € Mitglieder

122,14 € Standard

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