

## **Beschwerden professionell meistern**

Selbstsicher und souverän mit herausfordernden Situationen umgehen

**Dauer:** 1 Tag (9-17 Uhr); **Wo:** Hamburg

**Zielgruppe:** Mitarbeitende, die direkt mit Gästen kommunizieren. Empfehlung für Mitarbeitende, die bereits Erfahrungen im Umgang mit herausfordernden Situationen gesammelt haben und / oder am Seminar „Grundlagen der Gastkommunikation“ teilgenommen haben.

### **Inhalte:**

- **Beschwerde- und Reklamationshandling:** Erlernen Sie Strategien und Techniken zum professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.
- **Fortgeschrittene Kommunikationstechniken:** Entdecken Sie erweiterte Methoden, um auch anspruchsvolle Gäste zu begeistern und deren Erwartungen zu übertreffen.
- **Anwendung in der Praxis:** Praxisnahe Übungen und Rollenspiele, um das Erlernte sicher in herausfordernden Situationen anzuwenden.

### **Mehrwert:**

- **Steigerung der Gästebewertungen:** Verbessern Sie die Bewertungen Ihrer Gäste durch exzellente Kommunikation und professionelles Beschwerdehandling.
- **Servicequalität steigern:** Ein professionelles, serviceorientiertes Auftreten trägt maßgeblich zur Steigerung der Servicequalität bei, besonders in anspruchsvollen Situationen
- **Steigerung der Sicherheit der Mitarbeitenden im Umgang mit Gästen:** Erhöhen Sie Ihr Selbstvertrauen und Ihre Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Gastsituationen.

### **Ihre Investition:**

- Regulär: 279 Euro / Person (netto)
- Als DEHOGA Mitglied: 199 Euro / Person (netto)

Hier geht´s zu den verfügbaren Terminen:

<https://www.ben-bader-academy.de/termine/>