

## Überzeugende Gastkommunikation

Durch serviceorientierte Kommunikation ihre Gäste begeistern

**Dauer:** 3 x 2 Stunden, (je 9-11 Uhr); **Wo:** Online

**Zielgruppe:** Mitarbeitende, die direkt mit Gästen kommunizieren.

### Inhalte:

- **Grundlagen der Kommunikation:** Erlernen Sie die wesentlichen Prinzipien und Techniken effektiver Kommunikation.
- **Grundlagen der Wirkung:** Verstehen Sie, wie Ihre Kommunikation auf andere wirkt und wie Sie diese gezielt einsetzen können.
- **Proaktive und lösungsorientierte Gastkommunikation:** Entwickeln Sie Fähigkeiten, um proaktiv auf Gäste zuzugehen und lösungsorientierte Gespräche zu führen.
- **Überzeugend am Telefon:** Die Wirkung ihrer Stimme, positive Kommunikation
- **Überzeugend im Schriftverkehr:** Wie sie professionell und serviceorientiert auch im Schriftverkehr glänzen.
- **Anwendung in der Praxis:** Praktische Übungen

### Mehrwert:

- **Gästeszufriedenheit steigern:** Durch verbesserte Kommunikationsfähigkeiten erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Gäste.
- **Servicequalität steigern:** Ein professionelles, serviceorientiertes Auftreten trägt maßgeblich zur Steigerung der Servicequalität bei.
- **Selbstsicherheit der Mitarbeitenden steigern:** Erhöhen Sie Ihr Selbstvertrauen durch Sicherheit und Professionalität im Umgang mit Ihren Gästen

### Ihre Investition:

- Regulär: 149 Euro / Person (netto)
- Als DEHOGA Mitglied: 99 Euro / Person (netto)

Hier geht´s zu den verfügbaren Terminen:

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