

BESCHWERDEMANAGEMENT

- persönlich bis digital -

Für Fach- und Führungskräfte des Gastgewerbes.

Beschwerden und Reklamationen werden von den wenigsten gerne entgegengenommen. Dabei **hat auch jede negative Kritik eine versteckte Chance, Kunden zu überzeugen** und an das Unternehmen zu binden.

Um jedoch aus unzufriedenen zufriedene Kunden zu machen, müssen Sie **über entsprechende kommunikative Fähigkeiten verfügen – im persönlichen Gespräch und als auch schriftlich.**

Denn **Online-Bewertungen gehören zu den wichtigsten Orientierungshilfen für Reisende** bei der Hotel- oder Restaurantauswahl und deren Bedeutung nimmt nach wie vor zu. Doch **wie reagiert man richtig auf Kritiken und Beschwerden, die im Internet verfasst werden?**

Im Seminar erfahren Sie, wie Sie im Beschwerdemanagement richtig **agieren** und wie Sie persönlich damit umgehen können, wenn es einmal ungerecht zugehen sollte.

Auszug aus den weiteren Seminarinhalten:

- Negative Kritik annehmen und professionell begegnen
- Beschwerden als Chance sehen
- Positive Kommunikation erfolgreich anwenden
- Grenzen setzen: Souveräner Umgang mit ungerechten und persönlichen Angriffen
- Kurzfristige Maßnahmen ergreifen, langfristige Lösungen schaffen
- Reaktionsmöglichkeiten auf unterschiedliche Beschwerdewege: Persönlich, schriftlich und Internet.
- Online-Beschwerden professionell und gezielt beantworten

Dauer:	ca. 6 Stunden (zzgl. ca. 1 Stunde. Pause)
Zielgruppe:	Führungskräfte und deren Stellvertreter/-innen aller Abteilungen
Teilnehmerzahl:	optimal: 8-12 Personen, max.: 15 Personen
Trainerin:	Birte Nagel
Seminarunterlagen:	Die Seminarinhalte werden auf CD-Rom und als Download zur Verfügung gestellt.



Birte Nagel Hotel- und Gastronomieberatung

Feisneckblick 8
17192 Waren (Müritz)
Tel: 03991 633 904
Mobil: 0173 70 46 235

Mail:
info@hogaberatung-nagel.de

Web:
www.hogaberatung-nagel.de

Neuigkeiten zu aktuellen Themen und Informationen finden Sie ebenfalls bei facebook:

<https://www.facebook.com/hogaberatungnagel/>

**Ich kommuniziere
mit Herz.**

**Ich baue
auf Erfahrung.**

**Ich führe
mit Verstand.**