

# ERFOLGREICHES BESCHWERDEMANAGEMENT IM RESTAURANT

 **Birte Nagel**  
Hotel- und Gastronomieberatung

*Für Fach- und Führungskräfte im Service.*

Ist eine Beschwerde immer negativ zu betrachten? Nein, denn so lange Gäste sich noch beschweren, sind sie noch Ihre Kunde. Und so lange sie noch vor Ort sind, haben Sie **die Gelegenheit durch ein professionelles Beschwerdemanagement wieder das Vertrauen der Gäste zu gewinnen.**

**Nutzen Sie diese zweite Chance** den Gast zu überzeugen, auch wenn es einmal unfair zugehen sollte.

Denn jede Äußerung eines Kunden über Ihre Produkte und Dienstleistungen **liefert wertvolle Informationen. Kritik bietet Ihnen Potentiale für die Optimierung Ihres Restaurants und der Küche und dass in diesem Bereich sofort und unmittelbar.**

Im Seminar lernen Sie es, gerechtfertigte und auch ungerechte Beschwerden mit **Objektivität und Professionalität zu begegnen und durch eine zielgerichtete Kommunikation den Gast wieder für sich zu gewinnen.**

**Auszüge aus den weiteren Seminarinhalten:**

- Negative Kritik annehmen und professionell begegnen
- Mimik, Gestik, Körpersprache und deren Wirkung im Kritikgespräch
- Die 10 Schritte im erfolgreichen Beschwerdemanagement
- Grenzen setzen: Souveräner Umgang mit ungerechten und persönlichen Angriffen
- Kurzfristige Maßnahmen ergreifen, langfristige Lösungen schaffen
- Interne Kommunikation und Regeln bei Beschwerden zwischen Service und Küche
- Handlungsempfehlungen im Umgang mit No-Shows und Stornierungen
- Professionelles Beschwerdemanagement auf Internetportalen und in sozialen Netzwerken

<b>Dauer:</b>	ca. 6 Stunden (zzgl. Pausen, ca. 1 Stunde)
<b>Zielgruppe:</b>	Fach- und Führungskräfte aus Service und Küche.
<b>Teilnehmerzahl:</b>	ideal: 8-12 Personen, max.: 15 Personen
<b>Trainerin:</b>	Birte Nagel
<b>Seminarunterlagen:</b>	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](mailto:info@hogaberatung-nagel.de)

Web:  
[www.hogaberatung-nagel.de](http://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.**