

DEHOGA Seminare

Wir machen (unsere Gäste) glücklich – Wie man Kunden begeistert und Beschwerden verhindert

Wie Sie mit wenig Aufwand Kundenerwartungen übertreffen und absolut serviceorientiert handeln, erfahren Sie in diesem lebendigen Seminar. In vielen Praxisbeispielen erleben Sie, dass Beschwerden kein Drama sind: Im Gegenteil – sie sind wertvolle Hilfe zur Qualitätsverbesserung. Lernen Sie, mit Reklamationen zeitgemäß umzugehen und profitieren Sie von wegweisenden Anregungen, um Ihre Kundenbindung zu stabilisieren.

Seminarinhalte:

- Wie man Kunden begeistert und Beschwerden verhindert
- Wie man Kunden lenken kann
- Beschwerden erfahren uns erkennen
- Keine Kompromisse, der Gast hat immer Recht
- Von der Beschwerde zur Beglückung
- Wie können Mitarbeiter mit Beschwerden umgehen

Referent:

Jörg Maier / Seehaus Forelle