



Beschwerdemanagement: Souverän und professionell handeln

Termin: 16. Dezember 2024, 9:30 - 16:30 Uhr
Trainer: Markus Österreicher, BA MSc
Seminarort: Stadtliebe, Landstrasse 31, 4020 Linz
Kosten: € 250,- netto



In diesem Training lernen Ihre MitarbeiterInnen, wie sie durch aktives Beschwerdemanagement die Zufriedenheit der Gäste steigern und gleichzeitig den Umsatz fördern. Ziel ist es, Beschwerden als Chancen zu erkennen, den Service zu verbessern und das Vertrauen der Gäste zu stärken.

Schwerpunkte des Trainings:

- Aktiv und richtig auf Beschwerden reagieren
- Die Eigenschaften eines guten Beschwerdemanagers
- Wir alle leben vom Vertrauen der Gäste
- Die Auswirkungen von unzufriedenen Kunden
- Die Bausteine für erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Welches Verhalten unterstützt die Beschwerdebearbeitung?
- Gruppenübung: Umgang mit schwierigen Situationen
- Die 12 Tipps zur Bearbeitung von Reklamationen

Dieses Training vermittelt praxisnahe Strategien für den professionellen Umgang mit Beschwerden, um langfristig Gäste zu binden und das Serviceerlebnis zu optimieren.

Fortbildung für Führungskräfte und UnternehmerInnen
in der Gastronomie & Hotellerie

www.fbacademy.at

Anmeldung

Ich melde mich verbindlich zu folgendem Seminar an:

..... Termin:

*Bitte tragen Sie Ihre persönlichen Daten,
leserlich und in Druckbuchstaben lt. Reisepass ein.*

TeilnehmerIn

Vorname Familienname

Firmenname..... Tätigkeit

Straße Nr.

PLZ Ort

Telefon

E-Mail

Weitere Teilnehmer

Vorname Familienname

Vorname Familienname

Mit dieser Anmeldung anerkenne ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Seminare der F&B ACADEMY an.

Stempel / Datum / Unterschrift

Anmeldung
office@fbacademy.at

