UMA HOGA-Akademie
für Hoteliers & Gastronomen

Unternehmermanufaktur für
Hoteliers und Gastronomen GmbH
Marktler Straße 33
84489 Burghausen

Tel.: +49 (0)8677 913 248 0
Fax: +49 (0)8677 913 248 1
info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.de

Inhouse-Schulung "Beschwerde- und Bewertungsmanagement"

Bei Beschwerden spielen oft Emotionen eine Rolle und der eigentliche Sachverhalt tritt in den Hintergrund. Deshalb ist es entscheidend, wie man mit Reklamationen umgeht und sie für alle zu einer positiven Wendung bringt. Fazit: Sehen Sie einer Beschwerde künftig doch mal mit Freude entgegen - als Chance zur Verbesserung!

✓ Sie verstehen, das Beschwerden auch als positive Wachstums-Chance zu sehen und wissen, souverän damit umgehen!

✓ Keine Angst mehr vor Reklamationen, weil Sie die Gästetypen und Ihre Reklamationsverhalten sowie die 5 Typen der Konfliktbewältigung kennen!

✓ Mit Rollenspielen zur Umsetzung des Erlernten - Ende gut, alle sind zufrieden!

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

Beschreibung des Seminars

Bei Beschwerden oder Reklamationen handelt es sich nicht immer um eindeutig messbare und quantifizierbare Ereignisse. Oft spielen Emotionen oder andere Beweggründe die entscheidende Rolle im Hintergrund – und die gilt es herauszufinden.

Dennoch ist eine Beschwerde ein Grund zur Freude! Warum? Denn sie bietet die Chance, es besser zu machen. Motto: „Solange der Kunde reklamiert, ist er noch unser Kunde.“ Dieses Seminar gibt nicht nur einen Gesamtüberblick über die Reklamationsbehandlung, sondern spricht auch wichtige Grundkenntnisse der Psychologie an.

Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Reklamationen und Beschwerden als Wachstumschance zu sehen – jede Äußerung des Gastes liefert wertvolle Informationen für die Optimierung Ihrer Leistungen und Angebote

Nutzen:

Lernen Sie in unserem Seminar, wie ein Konflikt definiert wird, wie sich die unterschiedlichen Konfliktarten unterscheiden und welche Chancen sich durch eine Reklamation bieten. Wir zeigen Ihnen verschiedene Typen der Konfliktbewältigung und welche davon am erfolgversprechendsten sind. Mit dem richtigen Ablauf einer Reklamationsbehandlung wird es Ihnen gelingen, künftige Beschwerden positiv zu gestalten.

Neben der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Beschwerde-Management, ist es uns wichtig, dass Sie das Erlernte im Anschluss auch erfolgreich anwenden können. Daher trainiert unser Referent mit den Teilnehmern in Rollenspielen und Übungen die Umsetzung.

Ziel der Schulung ist, dass Sie und Ihre Mitarbeiter völlig entspannt und dankbar mit einer Beschwerde umgehen und daraus den besten Nutzen für die Optimierung Ihres Betriebes ziehen.

Sehen Sie Reklamationen und Beschwerden daher nicht als Gefahr für Ihren Betrieb, sondern vielmehr als Chance. Mit dem richtigen Beschwerdemanagement, also dem effektiven Ablauf der Reklamationsbehandlung, können Sie aus einem unzufriedenen Gast einen glücklichen machen – und ein glücklicher Gast ist ein wiederkehrender Gast.

Das gilt sowohl für Offline-, als auch für Online-Beschwerden. Reklamationen und negative Kritiken im Internet erfolgen meist anonym. Das macht die Beschwerden für Sie als Betroffener unangenehmer, da Sie nicht wissen, mit wem Sie es zu tun haben und keinen direkten Kontakt zum Kunden haben. Diese Situationen können Sie mit den richtigen Methoden ebenfalls lösen und online-Reklamationen somit auflösen.

Zielgruppe:

Der Inhouse-Workshop „Jede Reklamation - eine Chance“ richtet sich an alle Unternehmer, Vertriebs- und Marketing-Mitarbeiter. Speziell für die Angestellten, die im operativen Bereich mit Gästebeschwerden zu tun haben, ist diese Schulung eine wertvolle Weiterbildung.

- Unternehmer in Hotels und Restaurants
- Verkaufs- und Rezeptions-Mitarbeiter
- Marketing-Mitarbeiter

Für den optimalen Lernerfolg ist die Teilnehmerzahl auf 15 begrenzt.

Inhalte: siehe AGENDA

Weitere Informationen zum Referenten Didier Morand

Seminar - Agenda für das Seminar

Inhalte:

- Was führt dazu, dass Gäste nicht zufrieden sind?
- Was ist ein Konflikt und welche Konfliktarten gibt es?
- Konflikt als Chance - welche Möglichkeiten bieten sich?
- Abbau der Angst vor Reklamation oder Beschwerde
- Die fünf verschiedenen Typen einer Konfliktbewältigung
    - Vermeiden
    - Anpassung
    - Konkurrenz
    - Kompromiss
    - Konsens
- Der Dino-Modus: eine kurze Explosion!
- Die Körpersprache: das erste Reaktionsinstrument
    - Zuhören
    - Verstehen
    - Gefühle erkennen und verstehen
- Die verschiedenen Gästetypen und deren Reklamationsverhalten
- Ablauf einer Reklamationsbehandlung
    - 9 Schritte von der Annahme der Beschwerde bis zur Lösung
- Beschwerde stimulieren, annehmen und bearbeiten
- Wie reagiert man auf Kommentare im Internet - Online Bewertungsmanagement
- Rollenspiele und Training

Während der interaktiven Inhouse-Schulung sind Diskussionen und Gesprächsrunden untereinander mit mit dem Referenten ausdrücklich gewünscht.
Ebenso besteht in den beiden Kaffeepausen (vor- und nachmittags) sowie beim gemeinsamen Mittagessen die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch.
Den Abschluss bildet eine Feedback- und Fragerunde!