

Reklamationsmanagement

Trotz bester Vorbereitungen läuft auch mal etwas schief und der Gast ist nicht zufrieden. Dann gibt es noch das berühmte „Haar in der Suppe“, welches mancher Zeitgenosse geradezu sucht.

Dieses Coaching hilft auf jede Beschwerde individuell und professionell zu reagieren.



Termin auf Anfrage

Ort Ausbildungs- und Trainingszentrum Olsberg, Bahnhofstraße 41 oder ein anderer Kolping-Schulungsort

Dauer 8 UE (1 Tag)

Anzahl Teilnehmende je Gruppe

Einzel- oder Gruppenschulungen bis zu 8 Personen

Für

Auszubildende, Umschüler und Mitarbeiter in den Bereichen der Rezeption/Empfang, Telefonzentrale, des Verkaufs, im Service und der Küche.

Sie

lernen zielgerichtet und kundenorientiert auf Reklamationen einzugehen. Weiterhin lernen Sie den Umgang mit dem Kunden/Gast in schwierigen Situationen und die erlernten Techniken gewinnbringend einzusetzen.

Inhalte

- Verschiedene Arten der Reklamationen
- Professioneller Umgang mit Einwänden
- Typische Fehler bei Reklamationen und deren Vermeidung
- Effektive Methoden zur Reklamationsabwicklung

Dozent/in: Coach/Coachin des Ausbildungs- und Trainingszentrums

Teilnahmegebühr: Preis auf Anfrage

Prüfung/Zertifikat: Trägereigenes Zertifikat