

## Beschwerden professionell meistern

Selbstsicher und souverän mit herausfordernden Situationen umgehen

**Dauer:** 1 Tag (9-17 Uhr); **Wo:** Hamburg

**Zielgruppe:** Mitarbeitende, Supervisoren und alle anderen, die direkt mit Gästen kommunizieren. Empfehlung für Mitarbeitende, die bereits erste Erfahrungen im Umgang mit herausfordernden Situationen gesammelt haben.

### Inhalte:

- **Beschwerde- und Reklamationshandling:** Erlernen Sie Strategien und Techniken zum professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.
- **Fortgeschrittene Kommunikationstechniken:** Entdecken Sie erweiterte Methoden, um auch anspruchsvolle Gäste zu begeistern und deren Erwartungen zu übertreffen.
- **Anwendung in der Praxis:** Praxisnahe Übungen und Rollenspiele, um das Erlernte sicher in herausfordernden Situationen anzuwenden.

### Mehrwert:

- **Steigerung der Gästebewertungen:** Verbessern Sie die Bewertungen Ihrer Gäste durch professionelles Beschwerdehandling.
- **Servicequalität steigern:** Ein professionelles, serviceorientiertes Auftreten trägt maßgeblich zur Steigerung der Servicequalität bei, besonders in anspruchsvollen Situationen
- **Steigerung der Sicherheit der Mitarbeitenden im Umgang mit Gästen:** Erhöhen Sie Ihr Selbstvertrauen und Ihre Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Beschwerdesituationen

### Ihre Investition:

- Regulär: 299 Euro / Person (netto)
- **Als DEHOGA Mitglied: 199 Euro / Person (netto)**

Hier geht's zu den verfügbaren Terminen:

<https://www.ben-bader-academy.de/dehoga-campus-hamburg/>