

Gäste zufrieden stellen - von der Buchung bis zur Abreise

Bereits der erste Kontakt mit den Gästen stellt Weichen für deren Zufriedenheit. Bei der Anreise, während des Aufenthaltes und beim Check-out werden weitere solche „Zufriedenheits-Weichen“ gestellt, teils bewusst und aktiv gesteuert, teils auch zufällig und ungeplant. Wie kann sichergestellt werden, dass zufriedene Gäste das Haus verlassen und möglichst erneut buchen? Und dass der Gastgeber dafür nicht ständig an seine Grenzen gehen muss?

Wir bemühen uns um die Einwerbung von Fördermitteln. Sofern das gelingt, wird sich die Teilnahmegebühr reduzieren.

Schwerpunkte	Die Teilnehmer*innen <ul style="list-style-type: none"> ▪ lernen, eine dem Haus angemessene Gastgeberrolle und Gastgeberkultur zu entwickeln, zu implementieren und zu pflegen. ▪ erhalten Tipps zum Verkauf von Programmen des Hauses und externer Anbieter, um auch auf diesem Weg die Gästezufriedenheit zu steigern. ▪ erstellen für alle Mitarbeitenden in der Servicekette eine Bedürfnisanalyse und erarbeiten im kollegialen Austausch Schritte zur Umsetzung. ▪ lernen bewährte Strategien zum Umgang mit schwierigen Situationen in den unterschiedlichen Bereichen des Hauses (Rezeption, Speisesaal, Zimmer usw.) kennen und üben Strategien zur Anwendung ein. ▪ erhalten Tipps zur Steigerung von Gästerückmeldungen als Chance für mehr Servicequalität und bewährte Anregungen und Ideen für ein gästebasiertes Empfehlungsmarketing.
Zielgruppe	Hausleitungen und Assistent*innen sowie an Mitarbeitende in Service und Rezeption
Termin	12.11.2019-13.11.2019
Preis	392,00 EUR plus Übernachtung und Verpflegung
Teilnehmende	18
Mitwirkende	Doreen Remer, REMER Consulting, Hamburg Horst Bötcher, AKABEST GmbH, Bremen/Borkum
Inhaltliche Anfragen	Dr. Klaus Ziller Annika.Unverfehrt@ba-kd.de
Anmeldung	Marén Beran 030 488 37-470 maren.beran@ba-kd.de
Veranstaltungs-Nr.	721628