

Burckschat

Hotel- & Gastronomieberatung

Gäste glücklich machen - ein Leitfaden für die ersten 100 Tage

Ihr Nutzen: Sicherer Umgang mit dem Gast – von Anfang an

Zielgruppe: Auszubildende im ersten und zweiten Lehrjahr, Praktikanten

- Vorgespräch zur Definition Ihrer Ziele.
- Schulung von 10:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr mit folgenden Themenschwerpunkten:
- Was erwarten die (unterschiedlichen) Gäste von uns?
- Was bedeutet Qualität? Wie können Sie für Qualität sorgen?
 - Bedeutung von Qualitätsrichtlinien & Standards des jeweiligen Hotels
- Erlaubtes und Unerlaubtes im Umgang mit dem Gast
 - Wichtige Formulierungen während des Gästekontaktes
 - Körpersprache optimal einsetzen
- Umgang mit Reklamationen
- Grundregeln am Arbeitsplatz
 - Äußeres Erscheinungsbild
 - Informationsfluss
 - Vorbereitungen am Arbeitsplatz
- Beispiele aus der Praxis
- Unterlagen
- Teilnehmer-Zertifikat

- Kaffeepause, Mittagssnack, Getränke

Preis pro Person für o.g. Seminar:

Tagesseminar	140,00 € netto zzgl. MwSt.
Maximale Teilnehmeranzahl	6 Personen
Mindestteilnehmeranzahl	4 Personen
Ort:	Unter den Eichen 108a / 12203 Berlin