

## Beschwerdecoaching und Gästekommunikation

Machen Sie Ihre Käufer zu begeisterten Kunden.

Sie wollen erfolgreich sein? Dann brauchen Sie zufriedene Kunden.

Hört sich einfach an, ist es aber nicht. Denn 93% der unzufriedenen Kunden sagen kein Wort.

Sie schweigen, gehen zur Konkurrenz und Sie stehen allein da. So weit muss es nicht kommen.

### Nutzen & Ziel

- Sie lernen rechtzeitig Unzufriedenheit zu erkennen und diese in Begeisterung und Loyalität umzuwandeln.
- Sie lernen das 7-Schritte-Programm „Enttäuschung in Begeisterung verwandeln“.
- Sie lernen verknotete Situationen zu entwirren und zu nutzen – für sich selbst und Ihre Kunden.
- Wenn Sie das können, werden Ihre Käufer zu begeisterten Kunden!
- Sie kommen gerne wieder und Sie sind erfolgreich. Hört sich gut an, nicht wahr?

### Themen & Inhalte

- Grundregeln der Gästekommunikation, unterschiedliche Auffassungen
- Verhaltensmuster erkennen und Lösungen finden
- Reaktionen und Verhalten bei Gästen, aber was steckt dahinter?
- Beschwerdemanagement, Enttäuschungen vermeiden und Stammgäste gewinnen
- Mitarbeitermotivation, Freude und Lust in den Arbeitsalltag bringen

### Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte und MitarbeiterInnen mit Gästekontakt.

### Dauer

1-2 Tage

### Ihr Trainer

...ist seit 1995 selbständiger Trainer und Coach, und unterrichtet an der Höheren Bundeslehranstalt für Tourismus. Zuvor sammelte er 12 Jahre Erfahrung im Tourismus und konnte sein Fachwissen als Küchenmeister, Diplom-Sommelier und Diplom-Käsesommelier festigen. Während seiner Trainertätigkeit spezialisierte er sich auf Motivation und Kommunikation von MitarbeiterInnen und auf Teamtrainings.

[www.inspire-learning.com](http://www.inspire-learning.com)