UMA HOGA-Akademie
für Hoteliers & Gastronomen

Unternehmermanufaktur für
Hoteliers und Gastronomen GmbH
Marktler Straße 33
84489 Burghausen

Tel.: +49 (0)8677 913 248 0
Fax: +49 (0)8677 913 248 1
info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.de

Webinar "Beschwerde- und Bewertungsmanagement"

Bei Beschwerden und - vor allem negativen - Bewertungen ist es entscheidend, wie man mit ihnen **professionell** und emotional **umgeht** und für alle Beteiligten zu einer positiven Wendung bringt.
Deshalb: Sehen Sie einer Beschwerde künftig doch mal mit Freude entgegen und nutzen Sie sie als Anlass zur Verbesserung!

AUCH ALS INHOUSE-SCHULUNG BUCHBAR

Beschreibung des Seminars

Ziel des Webinars

Sie haben keine Scheu mehr vor Beschwerden. Sie wissen, wie Sie Reklamation und Bewertungen einzuordnen haben und können souverän, entspannt und professionell damit umgehen.
Sie lernen, Beschwerden als positive Wachstums-Chance und Bewertungen als gewinnbringendes Kommunikationsmittel zu nutzen!

Freuen Sie sich auf:

- Fundierte Wissensvermittlung
- zahlreiche Beispiele und Praxistipps
- Anleitungen zur Umsetzung
- Rollenspiele & Übungen

Zielgruppe

Das Webinar „Beschwerde- und Bewertungsmanagement" richtet sich an alle Unternehmer, Geschäftsführer und Direktoren in der Hotellerie und Gastronomie. Speziell für Mitarbeiter am Empfang und im Online-Marketing ist dieses Webinar eine wertvolle Fortbildung.

Ebenso bietet dieses Webinar Beratern und Coaches die Möglichkeit, neues zu erlernen, um die Betriebe auf ein neues Level zu hieven.

- Direktoren, Geschäftsführer und Unternehmer von Hotels und Restaurants
- Mitarbeiter am Empfang und im Online-Marketing
- Berater und Trainer für Hoteliers und Gastronomen

Inhalte: siehe AGENDA

Weitere Informationen zum Referenten Jan Schmidt-Gehring

Seminar - Agenda für das Seminar

Inhalte:

- Was führt dazu dass Gäste unzufrieden sind uns sich beschweren?
- Gästetypen und ihr Verhalten bei Beschwerden
- Was ist ein Konflikt und welche Konfliktarten gibt es?
- Abbau der Angst vor Reklamationen
- Die 5 verschiedenen Typen der Konfliktbewältigung

- Der Dino-Modus! Kurze Explosion! Wie geht man damit um?
- Die Körpersprache: das erste Reaktionsinstrument
- Ablauf und Durchführung eines Beschwerde-Gesprächs
- Wie reagiert man auf Kommentare im Internet - Online Bewertungsmanagement
- **Arbeiten mit der KI bei Formulierung und Auswertung**

Das Webinar wird via Zoom durchgeführt. Um Hintergrundgeräusche zu vermeiden, sollte Ihr Mikro stummgeschaltet sein. Bei Fragen können Sie es jederzeit gerne aktivieren. Entscheiden Sie zudem selbst, ob Sie Ihren Bildschirm freigeben, damit alle Teilnehmer Sie sehen dürfen. Bei Bedarf können Sie Ihren Namen nach dem Einloggen umbenennen!

Während des Webinars besteht die Möglichkeit zum Austausch unter Kollegen und mit dem Referenten. Zum Abschluss folgt eine Feedback- und Fragerunde!

Ein Handout der Präsentation (PDF-Datei) erhalten Sie im Nachgang per Mail!