



trainQ

Coaching und Training
für Hotel und
Dienstleistung

Beschwerden managen mit 'GRIPS' **Qualität & Bewertungen steigern**

Gäste äußern sich zunehmend offener über Mängel in Hotels – viele Mängel landen direkt in Bewertungsportalen und erreichen somit abertausende von Interessenten. Dies beeinflusst maßgeblich die Entscheidung der Bucher. Wie können Sie entgegenwirken? Umfragen ergaben: Gäste, die auf eine Beschwerde hin vor Ort persönliche Offenheit und einen freundlichen Umgangston erleben, bleiben bis zu 93% dem Hotelbetrieb treu und empfehlen diesen sogar weiter. Dies bedeutet:

Investieren Sie in die Handlungs- und Gesprächskompetenz der Mitarbeiter im direkten Gastkontakt – dies wirkt sich unmittelbar positiv auf Ihre Bewertungen aus.

Trainingsziel:

Teilnehmer erfahren, wie wichtig der professionelle Umgang mit Beschwerden und Hinweisen zu Qualitätsmängeln ist und welche direkten Auswirkungen ihr Verhalten auf Bewertungen hat. Die Teilnehmer üben sich in wirkungsvollem Handeln und gewinnen an Sicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen. Sie lernen, wie sie direkt positiven Einfluss auf Gästebewertungen durch gezieltes Gesprächsverhalten nehmen.

Inhalte:

- Beschwerden = Chancen 'GRIPS'
- Verständnis Bewertungsmanagement - Qualitätsbewusstsein
- „Must-Haves“ - erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Kundenerwartungen, Beziehungs- und Kommunikationsverhalten
- Professionelles Verhalten, Leitfaden, Körpersprache
- Empathische und konstruktive Gesprächskompetenz
- Formulierungshilfen, Dos & Don'ts, Killerphrasen
- Team und Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Situationen und verschiedenen Kundentypen

Nutzen:

- ✓ Erhöhung von positiven Bewertungen und Empfehlungen
- ✓ Sicherer Umgang der Mitarbeiter mit Beschwerden
- ✓ Qualitätssteigerung
- ✓ Erfolg

Teilnehmer / Zielgruppe:

Mitarbeiter und Führungskräfte aus Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung.

Format: Buchbar als Ganztagestraining oder
3-4 Stunden Impulsworkshop

Ingrid Dietl

Wilhelmstraße 1
83646 Bad Tölz

T +49(0) 8041-793 35 83

F +49(0) 8041-793 38 16

M 0175-539 77 19

ingrid.dietl@trainq.de

www.trainq.de