

Staatliche Gewerbeschule Gastronomie und Ernährung

Berufsvorbereitung ▪ Berufsschule ▪ Hotelfachschule

Kursprofil: **Kurs Nummer** **3204**

Angeboten von: **Sandra Wegert**

Titel: **Beschwerdemanagement**

Inhalte und Ziele	<p>Im Hotel- und Gaststättengewerbe gibt es Situationen, in denen Gäste unzufrieden sind, sich beschweren oder einfach nicht mehr wiederkommen. Im Kurs wird aufgezeigt, wie man reagieren, aber auch, wie man agieren kann; welche Schritte und Vorgehensweisen helfen, mit Reklamationen und unterschiedlichen Gästetypen erfolgreich umzugehen, was man tun, sagen bzw. anbieten kann, um die Situation in den Griff zu bekommen und den Gast zufrieden zu stellen.</p> <p>Ziel des Kurses ist es, die eigene Kompetenz im Umgang mit dem Gast zu erhöhen. Denn ein souveräner und gastorientierter Umgang mit Reklamationen erhöht nicht nur die Gästezufriedenheit, sondern gibt auch persönlich mehr Selbstvertrauen und mindert dabei auch deutlich den persönlichen Stress, den solche Situationen erzeugen. Ein Schwerpunkt des Kurses liegt in der praktischen Erprobung des Erlernten in Form von Rollenspielen.</p>
Voraussetzungen	Erfahrungen im Umgang mit Gästen
Beurteilung	Benotet werden neben der regelmäßigen Teilnahme die mündliche Mitarbeit und das Agieren, Reagieren sowie Reflektieren von Rollenspielen.

