

Schwierige Situationen mit Gästen souverän meistern

Datum:	Montag, 10. Februar 2025
Teilnehmer:	Alle mit Gästekontakt
Zeit:	09.00 - 17.00 Uhr
Ort:	Grand Hotel National, Haldenstrasse 4, 6006 Luzern
Referent/in:	Monica Schori, Monica Schori & Partner GmbH dipl. EHL Lausanne, Trainerin und Mediatorin
Inhalt:	<p>Die Teilnehmenden lernen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei unerwarteten unangenehmen Situationen mit Gästen eine innere Distanz zu wahren und Aussagen weniger persönlich zu nehmen ▪ In herausfordernden Situationen gut zu formulieren und zu antworten ▪ Selbstsicher, bestimmt und höflich auf Konfrontationen zu reagieren ▪ Vorfälle, falls nötig schnell zu verarbeiten <p>Lerninhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beziehung zwischen Gast und Dienstleistenden – gegenseitige Erwartungen, - welche sind realistisch? ▪ Unsere Einstellung zu wiederkehrenden Stressmomenten – wie können wir diese optimieren? ▪ Geschickt, gastorientiert Formulieren <p>Es wird anhand der von den Teilnehmenden eingebrachten Alltagssituationen gearbeitet.</p>
Anforderungen:	Keine
Bemerkungen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diese Weiterbildung ist für Mitglieder von LUZERN HOTELS kostenlos. ▪ Die Anmeldung ist definitiv und muss schriftlich erfolgen. ▪ Abmeldungen müssen schriftlich erfolgen. ▪ Es können Ersatzteilnehmer gestellt werden. ▪ Bei nicht Erscheinen wird ein Unkostenbeitrag von CHF 200.- erhoben. ▪ Das Mittagessen ist für alle Teilnehmenden inklusive
Anmeldung:	Anmeldung