

## Schwierige Situationen mit Gästen souverän meistern

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