

Im telefonischen und schriftlichen Gästekontakt top unterwegs

| | |
|-----------------------|---|
| Datum: | Montag, 21. Oktober 2024 |
| Teilnehmer: | Alle Mitarbeiter mit telefonischem und schriftlichen Gästekontakt |
| Zeit: | 09.00 - 17.00 Uhr |
| Ort: | AMERON Luzern Hotel Flura, Seidenhofstrasse 5, 6002 Luzern |
| Referent/in: | Monica Schori, Monica Schori & Partner GmbH dipl. EHL Lausanne, Trainerin und Mediatorin |
| Inhalt: | <p>Die Teilnehmenden</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbessern ihre Kommunikationsfähigkeiten im telefonischen Kundenkontakt ▪ erkennen die Bedeutung eines guten Telefonservices ▪ überzeugen von Anfang an («You never get a second chance to make a first impression») ▪ wählen den sinnvollsten Kommunikationskanal (telefonisch, schriftlich, persönlich) ganz bewusst ▪ verkaufen die Leistungen und Möglichkeiten des eigenen Hotels in überzeugter und überzeugender Form ▪ reagieren selbstsicher und höflich auf Fragen, Einwände und Reklamationen <p>Lerninhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ das eigene Angebot und die Möglichkeiten des Betriebes kennen ▪ anschauliche kurze Beschreibungen von eigenem Hotel, Gastronomie, Events und Zimmer ▪ Positiv formulieren, Gefühle ansprechen, persönlich verkaufen ▪ Bedürfnisse von Gesprächspartner durch gezielte Fragen erfassen ▪ Unterschiedliche Angebotskategorien gezielt anbieten, Upselling ▪ Richtlinien Erklären, Gästewünsche ablehnen müssen ▪ E-Mail Kontakt mit Gästen, Chancen und Gefahren, Tricks und Tipps ▪ Umgang mit telefonischen und schriftlichen Reklamationen ▪ Auf Online Bewertungen hilfreich reagieren <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. |

| | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ 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 |
| Anmeldeschluss: | 14. Oktober 2024 |