

WORK & GSTAAD IN GSTAAD & WORKS FOR YOU



„Motzer & Co“

Datum: Mittwoch, 12. Juli 2017
Ort: Hotel Arc-en-ciel Gstaad

Zeit: 1. Kurs: 08h30 – 12h00
2. Kurs: 13h30 – 17h00

Zielgruppe: Alle Personen welche im Gästekontakt sind,
max. 15 Teilnehmer/innen pro Kurs

Lernziele

- Ihr kennt die Sach- und Gefühlsebene, um in Gesprächen bewusst und gezielt vorzugehen
- Ihr erhaltet und erarbeitet Tipps für mehr Sicherheit in Reklamationssituationen

Inhalte

- Die Bedeutung einer Reklamation
- Die Sach- und Beziehungsebene beim Kommunizieren
- Die drei Schritte des Reklamations- und Einwandhandlings
- Gesprächsübungen aus eurem Alltag
- Persönliche Zielsetzungen formulieren

Referentin: Katrin Dresbach, Neumann Zanetti & Partner

Kosten: keine, werden vom Hotelierverein Gstaad-Saenenland getragen
(Achtung: bei Nichterscheinen werden dem Arbeitgeber Fr.100.-
in Rechnung gestellt)

Anmeldungen: bis 4. Juli an Christiane Matti: ch.matti@arc-en-ciel.ch
Bitte angeben ob Kurs 1 oder 2 sowie Departement und Hotel