

## Beantwortung schriftlicher Beschwerden

Wenn der Gast sich die Mühe macht, seine Beschwerde schriftlich zu äußern, dann bedeutet das oft, dass diese für ihn eine hohe Relevanz hat. Deshalb ist es sehr wichtig, wertschätzend und individuell auf Beschwerden zu antworten. Lernen Sie, wie Sie schriftliche Beschwerden strukturiert beantworten und auch mit unangenehmen Situationen entspannt umgehen.

### Teilnehmer (max. 25)

Mitarbeiter im Kundenkontakt aus allen Bereichen des Tourismus

Mindestteilnehmerzahl: 8 Personen (Bitte beachten Sie das Rücktrittsrecht laut § 8 der Teilnahmebedingungen.)

### Themen

- Grundlagen der Psychologie der Worte
- Gastorientierter Umgang mit schriftlichen Beschwerden
- Strukturierte Beantwortung schriftlicher Beschwerden
- Ausnahmefälle

### Methoden

Kurze Inputs, Erfahrungsaustausch, Gruppenarbeit

**Schreibwerkstatt – Beantworten Sie Ihre schriftlichen Beschwerden vor Ort und erhalten Sie direktes Feedback**

### Trainerin

**Cordia Ylinen, Kommunikationstrainerin & Coach**

- Trainerin, DVNLP
- QualitätsCoach, ServiceQualität Deutschland
- Ausbilderin, IHK
- Marketing- und Vertriebsökonomin, VWA
- mehrere Jahre Hotelfachfrau in einem Berliner 4\*-Hotel
- mehrere Jahre Mitarbeiterin einer Business-Travel Agentur

### Details zum Seminar 21-202

08.03.2021, 09.3 – 12.30 Uhr  
09.03.2011, 09:30 – 12:30 Uhr

### Zoom-Seminar

### Kursgebühr

279 € inklusive Unterlagen

### Ansprechpartnerin

Christine Garbe  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail:  
christine.garbe@dsft-berlin.de