

Seminartag: "Gästekritik erfolgreich meistern" & "Gäste positiv überraschen"

Modul 1: "Gästekritik erfolgreich meistern"

Termin: 25. März 2019, 9:00 - 12:45 Uhr

Modul 2: "Gäste positiv überraschen" 100+ Ideen wie Hotels & Gastgeber begeistern

Termin: 25. März 2019, 13:45 - 17:30 Uhr

Ort: Haus der Region, Rheinweg 30, Oestrich-Winkel

Kosten: 75 Euro zzgl. 19% MwSt. für Mitglieder (Marketingverein Rheingau-Taunus e.V., Rheingauer Weinwerbung GmbH, Wirtschafts- und Tourismusförderung Rüdesheim und Assmannshausen am Rhein e.V.)

95 Euro zzgl. 19% MwSt. für Nichtmitglieder

Inhalte:

In dem **Seminar "Gästekritik erfolgreich meistern"** werden Elemente des "klassischen" Beschwerdemanagement in Verbindung mit Online-Kritik diskutiert. Denn gerade der falsche Umgang mit Gästefeedback im Hotel kann anschließend zu negativen Online-Bewertungen führen. Zudem werden Techniken vorgestellt, wie der Gast vor Ort überzeugt werden kann, direkt Feedback zu äußern.

- Hintergrund: Warum Beschwerdemanagement so wichtig ist
- Zusammenhänge von Beschwerdemanagement und Online-Bewertungen
- Der professionelle Umgang mit Kritik
- Strategien für Feedback-Management
- Gästefeedback vor Ort fördern
- Die neue Mobilität: Wie Smartphone & Co. Feedback verändern



Seminar „Gäste positiv überraschen“:

Begeisterungselemente sind der Hauptgrund dafür, dass Gäste wiederkommen. In diesem Seminar werden kreative Gästeüberraschungen vorgestellt und Ideen für den eigenen Betrieb entwickelt.

- Warum Gästeüberraschungen so wichtig sind
- Einmal durchs Hotel aus Sicht des Gastes
- 100+ Ideen wie Hotels & Gastgeber begeistern
- 3 konkrete Ideen für den eigenen Betrieb mitnehmen

Die Referenten

Alexander Fritsch und Holger Sigmund sind Autoren des Praxisbuches "Hotelbewertungen richtig nutzen" und haben bereits mehr als 600 Seminare weltweit zu diesem Thema gehalten. Ihr Unternehmen Servus Tourismuspartner OG berät und schult große Marken wie Motel One oder AccorHotels, aber auch viele Individualhotels und Verbände.

Alexander Fritsch hat über 17 Jahre internationale Erfahrung
im Online Tourismus. Neben seiner Arbeit als
Tourismusberater, Trainer und Redner lehrt er als
Dozent an der Hochschule in Chur (Schweiz) das Fach
„eTourism“.

Holger Sigmund hat über 17 Jahre Praxiserfahrung in
der Branche (Reiseveranstalter, Incomer, Destination
und Hotellerie) gesammelt. Neben seiner Arbeit als
Tourismusberater, Trainer und Redner ist er
Mitgründer und Geschäftsführer der TC TravelConnect
GmbH.

