

Gästekritik online und persönlich erfolgreich meistern

Ein Seminar für Gastgeber und Touristiker

Auch wenn man sein Bestes gibt - Kritik oder Beschwerden seitens der Gäste können vorkommen. Wichtig ist der richtige Umgang damit. Denn gerade die falsche Handhabung des Gästefeedbacks kann anschließend zu negativen Online-Bewertungen führen.

Seminarinhalte:

- Warum Beschwerdemanagement so wichtig ist
- Zusammenhänge von Beschwerdemanagement und Online-Bewertungen
- Der professionelle Umgang mit Kritik
- Strategien für Feedback-Management
- Gästefeedback vor Ort fördern
- Beschwerde-Kultur leben
- Wie Smartphone & Co. das Feedback verändern

Termin und Ort

- **05. April 2019, 09:00 – 16.30 Uhr**

Landratsamt Emmendingen
Haus am Festplatz - Sitzungssaal EG
Schwarzwaldstr. 4, 79312 Emmendingen

Anmeldung und Kosten

Ihre verbindliche Anmeldung erbitten wir bis spätestens **22. März 2019** an
wfg@landkreis-emmendingen.de

Kosten: 85,00 Euro/Person

Mindest-Teilnehmerzahl: 10 Personen
Maximale Teilnehmerzahl: 18 Personen

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten eine **Fortbildungsbescheinigung** der IHK.

Referentin

- **Renate Stolle**
Stolle Training & Consulting

Veranstalter und Kontakt

Wirtschaftsförderungsgesellschaft des
Landkreises Emmendingen mbH
Schwarzwaldstr. 4
79312 Emmendingen

in Kooperation mit der Tourismusakademie
Baden-Württemberg und dem Landkreis
Breisgau-Hochschwarzwald

Telefon: 07641 451-1131
Telefax: 07641 451-1139

E-Mail: wfg@landkreis-emmendingen.de