



Schulung

Gästestruktur/Bestellungsaufnahme & Handhabung von Reklamationen

Gastro Thurgau organisiert den Abendkurs zum Thema Gästestruktur/Bestellungsaufnahme und Handhabung von Reklamationen. Die Teilnehmenden erhalten wertvolle und praxisnahe Tipps von der Bestellungsaufnahme bis hin zur Übergabe der Gästerechnung.

Kursinhalte

Gästestruktur – wen sprechen wir mit unserem Konzept an und was bedeutet das für;

- unseren Auftritt am Gast (Uniform, Du/Sie, Körperhaltung, plaudern vs. beraten, Nähe/Distanz, etc.
- unsere Stammgäste (und wie wird ein Gast zum Stammgast?)
- die Begrüssung (Garderobe abnehmen, Begleitung zu Tisch, Karte aushändigen und erste Beratungen)
- die Verabschiedung

Bestellaufnahme;

- Gedächtnistraining à Bestellaufnahme ohne «Blöckli»
- Tippen -> eher kurzgehalten
- Zusatzverkäufe à was passt wozu? Wie empfehle ich unaufdringlich? Storytelling

Reklamationsmanagement;

- Beurteilung der Beschwerde
- Korrekte Handhabung der Beschwerde
- Aufmerksamkeiten

Kursdaten Montag, 04. März 2024/ 18.30 – 21.45
Kurspreis Fr. 150.00 inkl. Kursausweis und Kursunterlagen
Kursleiter Ramon Sprenger dipl. Butler SFBH
Kursort BBZ Weinfelden Gebäude E/ Schulraum

Zum
Spezialpreis
für
Mitglieder &
Mitarbeiter
80.00

ANMELDUNG: Gästestruktur/Bestellungsaufnahme & Reklamationsmanagement 04.03.24

Mitglied Gastro TG Lehrling

Name _____ Vorname _____

Strasse _____ PLZ/Ort _____

Tel _____ Unterschrift _____

E-Mail _____

AGB: Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Kursbedingungen der OGFS/ Gastro Thurgau.

Senden an: GASTRO THURGAU, Abt. Aus- und Weiterbildung

Fürstenlandstrasse 53, 9000 St. Gallen / Tel 071 274 95 03

E-Mail. gastrosg@gastrosg.ch/ www.gastro-thurgau.ch