



OSTSCHWEIZER
GASTRONOMIEFACHSCHULE



Professionelles Reklamationsmanagement

Professionelles Reklamationsmanagement

Beschreibung.

Wenn Gäste sich beschweren, ist das immer eine Ausnahmesituation. Hier lernen Sie, wie Sie mit einfachen Werkzeugen gekonnt auf Reklamationen eingehen und diese zum Guten wenden können.

Zielgruppe.

Alle, die sich für dieses Thema interessieren

Kursinhalt.

- Allgemeines Grundwissen «Gästezufriedenheit»
- Sprache als Werkzeug nutzen
- Erwartungsmanagement und wie Sie einfach kritische Bereiche identifizieren
- Professionelles Reklamationsmanagement und warum es über den Erfolg des Betriebs entscheidet
- Art of Recovery – aus Gästen Fans machen

Kursleiter.

Ramon Sprenger, dipl. Butler SFBH

Dauer. Ort. Kosten.

Mittwoch, 06. September 2023, 13.30 – 16.30 Uhr oder
Mittwoch, 25. Oktober 2023, 13.30 – 16.30 Uhr
Ostschweizer Gastronomiefachschule, St.Gallen
CHF 185.00 inkl. Kursunterlagen und Kursausweis

Weitere Infos und die AGB finden Sie unter www.ogfs.ch



Anmeldung

**Professionelles
Reklamationsmanagement**

Datum: ☐ 06.09.2023
☐ 25.10.2023

Sie können sich auch online Anmelden: www.ogfs.ch

- ☐ 10 % Rabatt Mitglied Gastro SG/AI/AR/TG Nr. _____
☐ 20 % Lehrlingsrabatt
☐ Mitglied VHO ☐ Mitglied CCC ☐ Mitglied Hotellerie Ostschweiz

☐ Frau ☐ Herr

Name _____

Vorname _____

Adresse _____

PLZ/Ort _____

Betrieb _____

E-Mail _____

Telefon _____

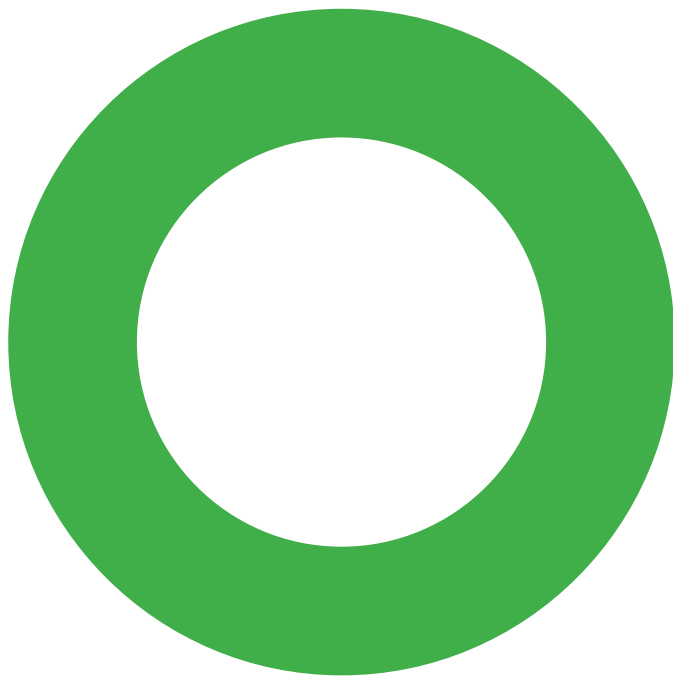
Datum _____

Unterschrift _____

☐ Datenschutzerklärung akzeptiert

AGB: Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen
Kursbedingungen der Ostschweizer Gastronomiefachschule

Bildung die bewegt!



OGFS
Fürstenlandstrasse 53
9000 St.Gallen

 **OGFS**
OSTSCHWEIZER
GASTRONOMIEFACHSCHULE

GASTR **SG**
KANTONALVERBAND FÜR
HOTELLERIE UND RESTAURATION