

Die Südsteiermark Akademie -

Ihre Plattform für Ihre gezielte und professionelle Weiterbildung

Termin: Mittwoch, 05.02.2025 08:00 bis 12:00 Uhr

Thema: 6 von 6 Sternen? Der richtige Umgang mit Bewertungen und Gästebeschwerden

Seminarpartner: Kohl & Partner

Trainerin: Karin Niederer

Nahezu jeder Hotelier kennt diese Situation: Der Gast reist ab und wird beim Check-out noch einmal gefragt, ob er einen angenehmen Aufenthalt hatte. Und obwohl er diese Frage mit einem klaren „Ja“ beantwortet, taucht Tage später eine niederschmetternde Bewertung auf HolidayCheck oder TripAdvisor auf. Was hätten Sie tun können, um diese Situation zu vermeiden? In unserem eintägigen Seminar besprechen wir solche und ähnliche Situationen und erarbeitet gemeinsam Möglichkeiten, um aus Ihren Gästen Markenbotschafter zu machen. Gästebeschwerden wird es immer geben und aus diesem Grund ist es nötig, den Umgang damit zu trainieren.

Sie erfahren an diesem Tag nicht nur wie Sie richtig mit Beschwerden umgehen, sondern auch, wie sie diese von vornherein minimieren können. Außerdem widmen wir uns mehreren Möglichkeiten, mit denen Sie Ihre positiven Bewertungen nachhaltig steigern können.

Die wichtigen Inhalte auf einen Blick:

- ✓ Grundstein für Bewertungen: Qualitätswahrnehmung und Erwartungen
- ✓ Effiziente Messung Ihrer Gästezufriedenheit
- ✓ Tipps zur Steigerung von Bewertungsergebnis und -anzahl
- ✓ Richtige Nutzung von Bewertungen für Ihr Marketing
- ✓ Gekonnter Umgang mit Beschwerden vor Ort
- ✓ Kommentieren von (negativen) Online-Bewertungen
- ✓ Umgang mit gefälschten Bewertungen
- ✓ Best Practices aus dem Tourismus

Highlight der Veranstaltung:

- ✓ Als Teilnehmer erhalten Sie praktische Tools und Vorlagen, mit denen sie Gästebewertungen steigern können und die Sie beim Umgang mit Beschwerden unterstützen

Tourismusverband Südsteiermark

Hauptplatz 40, 8530 Deutschlandsberg

T +43 5 7730 | M office@suedsteiermark.com

W suedsteiermark.com | #visitsuedsteiermark

UID-Nr.: ATU77386927

SÜD STEIERMARK

Maximale Teilnehmeranzahl: 15 pro Seminar.

Die Plätze werden nach dem „first come – first served-Prinzip“ vergeben.

Sollten sich nicht genügend Teilnehmer anmelden, behält sich der Tourismusverband Südsteiermark das Recht vor, die Kooperation abzusagen oder terminlich zu verschieben

Veranstaltungsort: SORGERHOF Hotel Restaurant

Grazerstraße 260, 8523 Frauental

Kosten: € 50,- pro Seminar/Person

(vor Seminarbeginn mittels Überweisung zu bezahlen)

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Ihre Ansprechpartnerin im Tourismusverband Südsteiermark:

Heidi Kuplen

Teamleitung Betriebs- und Gästeservice

E-Mail: betriebservice@suedsteiermark.com

Tel.: +43 5 77 30-320

Tourismusverband Südsteiermark

Hauptplatz 40, 8530 Deutschlandsberg

T +43 5 7730 | **M** office@suedsteiermark.com

W suedsteiermark.com | **#visitsuedsteiermark**

UID-Nr.: ATU77386927