

GÄSTEGLÜCK



Der Online-Trainingslehrgang zum



Beschwerde-
management

Verkauf &
Upselling



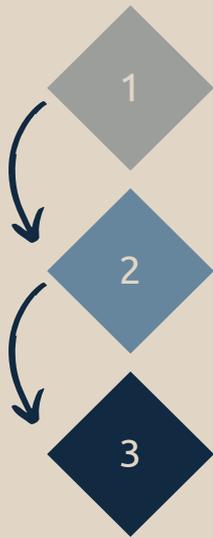
Von der Beschwerde zum gut verkauften Gästeglück – empathisch auf den Gast eingehen - von Beschwerde bis zum Upsell –

Viele fürchten sich vor einer Beschwerde und vor Reaktionen der Gäste: Wie gehe ich damit um? Was mache ich jetzt? Welchen Spielraum habe ich? Was sage ich denn jetzt nur? Dabei geht es genau in diesem Moment darum, offen und empathisch auf den Gast und sein Anliegen einzugehen und Lösungen anzubieten, die für beide Seiten passen. Ähnlich ist es auch beim Verkauf und Upselling - auf den Gast eingehen, attraktive Angebote kommunizieren und geschickt zum Glück verhelfen.

1 PROFESSIONELL GESCHULTE MITARBEITER REAGIEREN BEHERZT AUF GÄSTE UND FEDERN BESCHWERDEN AB.

In diesem Online-Trainingslehrgang lernen Mitarbeiter und Führungskräfte, wie sie mit Gästen richtig kommunizieren, um Beschwerden zu vermeiden oder sie im Interesse aller gut zu lösen.

Drei Level führen zum Ziel. Hier lernen Sie:



... mit den Grundlagen der Kommunikation und Rhetorik Beschwerden zu vermeiden.

... mehr über die eigene Ausstrahlung und das eigene Emotionsmanagement, besonders in Konfliktsituationen.

... im Beschwerdefall individuelle Lösungen umzusetzen. Ohne automatisch zu entschuldigen und Preisreduktionen zu geben.



2 VERKAUF UND UPSELLING

Nach dem Basismodul Beschwerdemanagement geht es gleich weiter zum erfolgreichen „Verkauf und Upselling“. Aufbauend lernen die Teilnehmer, wie sie im Verkauf aktiv Umsätze steigern, indem sie automatisch höhere Kategorien und Zusatzverkäufe verkaufen:

- Die Grundlagen des Verkaufs
- Verkaufspsychologie
- Upselling
- Zusatzverkäufe

HARD FACTS

Voraussetzungen

Alles, was für die Teilnahme gebraucht wird, ist ein Handy/Laptop/PC und einmal ein Drucker für das Workbook.

E-Learning

Jeder Mitarbeiter bekommt einen eigenen Zugang zur e-Learning Plattform.
Leichtes Lernen - orts- und zeitunabhängig - mit Videos und Audios, in der eigenen Geschwindigkeit. Lern- und Bearbeitungszeit: ca. 16 Stunden

Workbook

Umfassendes und ansprechendes Workbook, mit erprobten Übungen aus Coaching und Training vertiefen das Wissen.

Gruppen Coaching

Umsetzung in die Praxis: Vertiefen und Anwenden des Erlernten in online Gruppen-Coachings. In jeweils rund 60 Minuten werden individuelle Fragen und aktuelle Probleme gelöst.

Qualitätssicherung

- Erfolgschecks
- Abschlussarbeit
- Persönliches Feedback
- Zertifikat zum Abschluss

Community

In den Gruppencoachings lernen wir von den Fragen anderer und können uns untereinander vernetzen.

conos Talent Academy:

Buchungen für Einzelpersonen | € 499,- zzgl. MWST
Zugang zum Kurs 3 Monate

oder Firmen-intern:

Das gesamte Paket für 10 Mitarbeiter*innen | € 2.970,- zzgl. MWST
Zugang zum Kurs 12 Monate

Gruppencoaching:

Live-Termin(e) nach Vereinbarung