



# Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2

## Kort fortalt

Du kan benytte viden om konflikters faser, så du kan forebygge konfliktsituationer og fremtræde konfliktdæmpende ved gæsters negative adfærd. Du forstår at benytte hensigtsmæssig kommunikation ved modtagelse og håndtering af klager og kan håndtere disse ud fra viden om regler og procedurer herfor. Det forudsættes, at deltageren enten har gennemført "Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1" inden for pågældende brugergruppe eller har tilsvarende kvalifikationer.

## Kontakt

Lene Bødker  
4172 1091  
lnb@zbc.dk

## Fag: Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2

<b>Fagnummer:</b> 48869	<b>Varighed</b> 2 dage
<b>AMU-pris:</b> DKK 416,00	<b>Uden for målgruppe:</b> DKK 1.551,50

**Målgruppe:** Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.

## Kursuspris

**AMU-målgruppe:**  
DKK 416,00

**Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:**  
DKK 1.551,50

## Tilmelding



**Beskrivelse:** Du kan:

- Benytte viden om konflikters faser til at forebygge konfliktsituationer og skabe gode gæsterelationer.
- Fremtræde konfliktløsende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.
- Ved modtagelse og håndtering af gæsteklager anvende hensigtsmæssig kommunikation, der er i overensstemmelse med virksomhedens værdigrundlag, serviceniveau og værtskab.
- Anvende rammeaftalen og købeloven ved håndtering af klager i relation til rettigheder ved salg af serviceydelser.
- Fortage forskellige typer klagebehandling samt foretage tiltag til forbedringer og optimering af arbejdsprocesser.