Positivliste Hovedstaden



Gæstebetjening: Kommunikation & konflikthåndtering

Kort fortalt

Med kurset får du viden om imødekommende gæstekommunikation og konflikters faser & baggrund. Du lærer at forebygge og nedtrappe konflikter, samt vende potentielt negative situationer til positive gæsteoplevelser.

Kontakt

ZBC
55788888

Fag: Gæstebetjening: Kommunikation & konflikthåndtering

Fagnummer: 20963	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 436,00

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
DKK 1.612,00

Tilmelding

Målgruppe: Kurset retter sig mod ikke-faglærte medarbejdere, som arbejder eller ønsker at arbejde med gæstekommunikation og konflikthåndtering på hotel eller restaurant. Der udbydes også "22364 Gæstebetjening: Klagehåndtering & procesevaluering" til kursister, der ønsker yderligere viden og færdigheder.

Beskrivelse: Du opnår viden, som gør dig i stand til:
At redegøre for, hvordan imødekommende gæstekommunikation kan virke konfliktnedtrappende.
At redegøre for konflikters faser og årsager.
På baggrund af denne viden opnår du færdighed i:
At vurdere, hvornår en konflikt kan være under opsejling og forebygge, at den opstår.
At fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse og negativ adfærd hos gæsten.
Også i tilspidsede situationer at udvise forståelse for gæstens behov og forventninger.
At nedtrappe konflikter og vende potentielt negativ situationer til positiv gæstebetjening.

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888