



# 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

<b>Fagnummer:</b> 20963	<b>Varighed</b> 2 dage
<b>AMU-pris:</b> DKK 436,00	<b>Uden for målgruppe:</b> DKK 1.612,00

**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 konflikt-dæmpende 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 negative situationer til positiv gæstebetjening.

## Kursuspris

**AMU-målgruppe:**  
DKK 436,00

**Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:**  
DKK 1.612,00

## Tilmelding

