Positivliste Hovedstaden

Gæstebetjening: Klagehåndtering & procesevaluering

Kort fortalt

Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan afdække årsager til klager og foretage klagehåndtering. Du lærer også at evaluere klagerne og på den baggrund at foretage forbedringer af arbejdsprocesserne.

Kontakt

ZBC
55788888

Fag: Gæstebetjening: Klagehåndtering & procesevaluering

Fagnummer: 22364	**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 og faglærte medarbejdere, som arbejder eller ønsker at arbejde med klagehåndtering og procesevaluering. Kurset er udviklet til kursister, der har taget "20963 Gæstebetjening: Kommunikation & konflikthåndtering", eller har tilsvarende viden og færdigheder.

Beskrivelse: Du opnår viden, som gør dig i stand til:
At afdække årsager til klager i gæstebetjeningen
At redegøre for hvilke krav der stilles til klagebehandling
På baggrund af denne viden opnår du færdighed i:
At foretage typisk klagebehandling i hotel og restaurationsbranchen
At foretage systematisk evaluering af klager
At vurdere hvorfor tilbagevendende klager opstår
Med udgangspunkt i tilbagevende klager at foretage forbedringer af arbejdsprocesser