



## Schulung

### Gästestruktur/Bestellungsaufnahme & Handhabung von Reklamationen



Gastro Thurgau organisiert den Abendkurs zum Thema Gästestruktur/Bestellungsaufnahme und Handhabung von Reklamationen. Die Teilnehmenden erhalten wertvolle und praxisnahe Tipps von der Bestellungsaufnahme bis hin zur Übergabe der Gästerechnung.

#### Kursinhalte

##### Gästestruktur – wen sprechen wir mit unserem Konzept an und was bedeutet das für;

- unseren Auftritt am Gast (Uniform, Du/Sie, Körperhaltung, plaudern vs. beraten, Nähe/Distanz, etc.
- unsere Stammgäste (und wie wird ein Gast zum Stammgast?)
- die Begrüssung (Garderobe abnehmen, Begleitung zu Tisch, Karte aushändigen und erste Beratungen)
- die Verabschiedung

##### Bestellaufnahme;

- Gedächtnistraining à Bestellaufnahme ohne «Blöckli»
- Tippen -> eher kurzgehalten
- Zusatzverkäufe à was passt wozu? Wie empfehle ich unaufdringlich? Storytelling

##### Reklamationsmanagement;

- Beurteilung der Beschwerde
- Korrekte Handhabung der Beschwerde
- Aufmerksamkeiten

**Kursdaten** Montag, 09. September 2024/ 18.30 – 21.45  
**Kurspreis** Fr. 150.00 inkl. Kursausweis und Kursunterlagen  
**Fr. 80.00 Spezialpreis Lernende**  
**Kursleiter** Ramon Sprenger dipl. Butler SFBH  
**Kursort** BBZ Weinfelden Gebäude E/ Schulraum

Zum  
Spezialpreis  
für  
Mitglieder &  
Mitarbeiter  
**80.00**

\*\*\*\*\*

#### ANMELDUNG: Gästestruktur/Bestellungsaufnahme & Reklamationsmanagement 09.09.24

Mitglied Gastro TG     Lehrling

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Strasse \_\_\_\_\_ PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

**AGB:** Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Kursbedingungen der OGFS/ Gastro Thurgau.

**Senden an: GASTRO THURGAU, Abt. Aus- und Weiterbildung**

Fürstenlandstrasse 53, 9000 St. Gallen / Tel 071 274 95 03

E-Mail. [gastrosg@gastrosg.ch](mailto:gastrosg@gastrosg.ch)/ [www.gastro-thurgau.ch](http://www.gastro-thurgau.ch)