

Presseinformation

Benno Peter Dollischek Hoch lebe die Reklamation

Matthaes Verlag, Stuttgart 2003
168 Seiten, Paperback
ISBN 3-87516-041-3
29,- € (D) / 29,90 € (A) unverbind. Preisempf. / 39,90 CH



Kurztext

Kein gastronomischer Betrieb kann so perfekt sein, dass jeder Gast zu jeder Zeit zufrieden ist. Reklamationen werden jedoch oft als lästig empfunden und es wird falsch auf sie reagiert. Das Fachbuch „Hoch lebe die Reklamation“ zeigt, welche Schritte und Vorgehensweisen helfen, mit der Reklamation erfolgreich umzugehen und den Gast zufriedenzustellen. So können Reklamationen als Chance verstanden werden, um Missstände aufzudecken und Schwachstellen im betrieblichen Ablauf zu beseitigen.

Zunächst erläutert Benno Peter Dollischek, wie sich viele Reklamationen durch geschicktes Agieren im Vorfeld vermeiden lassen. So listet er bestimmte „Knackpunkte“ auf, die in der Praxis immer wieder zu Komplikationen führen und empfiehlt, gängige Abläufe zu hinterfragen. Führungskräfte und Mitarbeiter erhalten Anregungen, welche Voraussetzungen und Rahmenbedingungen gegeben sein müssen, um Reklamationen erfolgreich behandeln zu können. Der richtige Umgang mit einer sachlich vorgebrachten Reklamation wird genauso geschildert wie geeignete Reaktionen auf unberechtigte oder beleidigend vorgebrachte Beanstandungen. Darüber hinaus enthält das Buch Tipps zum Umgang mit telefonischen und schriftlichen Beschwerden von Gästen.

Aus dem Inhalt

Der Umgang mit Reklamationen | Persönliche Einstellungen und Voraussetzungen | Die Fähigkeit, Gäste einzuschätzen | Gästetypen und ihr Verhalten | Die Phasen einer sachlichen Reklamation | Die telefonische Behandlung von Reklamationen | Schriftliche Beschwerden und Ihre Antwort | Erarbeiten Sie Ihre eigenen Standardformulierungen!

Der Autor

Der Autor Benno Peter Dollischek, gelernter Hotelkaufmann mit langjähriger Führungserfahrung im In- und Ausland, ist als selbständiger Trainer für Dienstleistung und Management tätig.

Kontakt

Matthaes Verlag GmbH | Presse Buchverlag | Silberburgstr. 122 | 70176 Stuttgart
Fon 0711/2133-335 | Fax 0711/2133-320 | Mail presse-buch@matthaes.de