



Nicole Maret

Entwicklung für Mensch & Unternehmen



Jetzt Kurs buchen!



GEWINNENDER UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Nächster Kurs: 1. Dezember 2025

GEWINNENDER UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Ein professioneller Umgang mit Reklamationen zeigt wahre Servicequalität. Dieser Kurs stärkt lösungsorientiertes Handeln und zeigt, wie ein Reklamationsgespräch empathisch und strukturiert geführt werden kann. Zudem werden die Merkmale für eine überzeugende Wiedergutmachung, die Wichtigkeit der internen Kommunikation sowie der administrativen Nachbearbeitung beleuchtet.

Fokusthemen des Workshops

- Die psychologischen Aspekte
- Das Mindset: Mit der richtigen Haltung zum Erfolg
- Struktur und Inhalte von einem Reklamationsgespräch
- Merkmale einer überzeugenden Wiedergutmachung
- Die Wichtigkeit der internen Kommunikation & Nachbearbeitung

Lernformen

Theoretisches & praktisches Wissen, Erfahrungsaustausch, verschiedenen Gruppenarbeiten, Rollenspiele und Einzelarbeiten für persönliche Mehrwerte.

Zielgruppe

Offen für alle Interessierten, keine Vorkenntnisse erforderlich

Kurstermine

- 01.12.2025
- 10.03.2026
- 17.03.2026
- 23.03.2026

jeweils von 9.00 bis 17.00 Uhr

Kosten

Preis für Nicht-Mitglieder
CHF 240

Preis für Mitglieder (GastroLuzern, LUZERNHOTELS)
CHF 210

Preis für Lernende
CHF 150

Sichere dir 10% Reduktion bei Buchung beider Kurse **Professionelles Auftreten** & **Gewinnender Umgang mit Reklamationen**

Kursort

Aus- und Weiterbildungszentrum G'ART
St.-Karli-Strasse 74, 6004 Luzern

G'ART
Stiftung für gastgewerbliche Berufsbildung

