



## Gastgericht omgaan met klachten

“Ontevreden “gasten” !!!

We hebben er allemaal wel eens mee te maken.

En ja natuurlijk : “Elke klacht is een kans!” Maar hoe dan?

Hoe kunnen we van een ontevreden gast een tevreden gast maken?

Wat moet je doen..... en wat moet je vooral niet doen?

Welke rol speelt jouw houding en gedrag daarbij?

En wat te doen als een klacht onterecht is?



Negatieve gastenreacties op Sociale Media hebben een enorme impact.

Scores op reviewsites zijn voor nieuwe gasten vaak bepalend voor het wel of niet reserveren. Hoe kunnen we negatieve reviews voorkomen?

Leer op zoek te gaan naar de teleurstellingen bij de gast en buig deze om op het moment dat dit nog kan.

De training Gastgericht omgaan met klachten is speciaal ontwikkeld voor (meewerkende) leidinggevenden in de F&B en receptiemedewerkers.

### Onderwerpen die aan bod komen zijn o.a.:

- Oprechte gastvrijheid
- De klachten ijsberg
- Uitgesproken en onuitgesproken klachten
- De weg van ontevreden naar tevreden
- De LAST Methodiek
- Ergernissen in de Horeca
- Plezier in Service en Gastvrijheid zorgt voor Blijde Gasten.

### Werkwijze

We hebben een praktische werkwijze waarbij “doen” centraal staat. Met behulp van een actrice doen we veel rollenspellen waarbij herkenbare situaties met gasten uitgangspunt zijn. Zowel de trainer als actrice hebben ruime praktijkervaring bij van der Valk. We oefenen met het doorbreken van “lastige” situaties. Daarnaast is er volop ruimte om eigen vragen in te brengen. We vullen dit aan met theorie.

Je ontvangt een certificaat van deelname aan het eind van de training.

### Duur:

1 dag (van 09.00 uur tot 17.00 uur)

### Kosten:

Open inschrijving: 165 € p.p.

Als in-company training (maximaal 20 deelnemers) 1350 €



## Inschrijfformulier Gastgericht omgaan met klachten

voornaam	
tussenvoegsel	
achternaam	
geboortedatum	
geslacht	man / vrouw
telefoonnummer	
e-mail	
functie	
vestiging	

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

Dit formulier stuurt u aan:

Van der Valk Opleidingen  
T.a.v. Frans Penson,  
Mauritslaan 65  
6129 EL Urmond

e-mail: [info@vandervalkopleidingen.nl](mailto:info@vandervalkopleidingen.nl)