

Excellence in Casino Business



Als Betreiber Deutschlands erfolgreichster Spielbanken ist der Anspruch nach Exzellenz besonders hoch. Der Schlüssel zum Erfolg der MERKUR SPIELBANKEN liegt zunehmend in einem individuellen und professionellen Kundenservice, der die Gäste begeistert. Durch die Fähigkeit, Spielertypen schnell zu erkennen und die wesentlichen Erfolgskriterien eines exzellenten Kunden-, SPIEL- und Produktservice selbst zu beeinflussen, erhöhen Sie die Chancen, die Gäste zu begeistern und langfristig an die MERKUR SPIELBANKEN zu binden.

Im Rahmen der Fortbildung, welche sich in drei separate Bausteine gliedert, können Sie Ihre Kenntnisse über Servicestrategien und Produkte erweitern, vertiefen und trainieren. Spielertypen zu erkennen, Bedürfnisse zu unterscheiden und entsprechend eigene Handlungen für Ihren Service abzuleiten, um die Erwartungen der Gäste zu übertreffen.

Das erwartet Sie:

Customer Service Excellence

- ✓ Grundlagen Kommunikations- und Werbepsychologie
- ✓ Was bedeutet **exzellenter** Kundenservice
- ✓ Identifikation von Spielertypen
- ✓ Bedürfnisse und Erwartungen von Gästen erfüllen
- ✓ Bedarfsgerechte Kundenkommunikation
- ✓ Best Practice: Herausforderungen im Spielbank-Alltag

Anmeldungen
sind jederzeit
möglich.

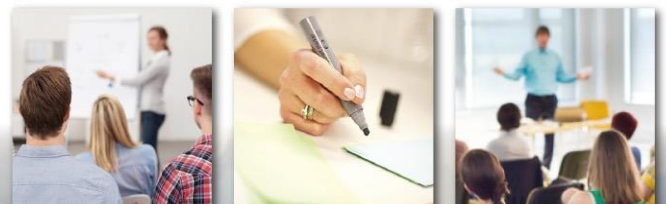
Product Service Excellence

- ✓ Analyse erfolgskritischer Punkte der Customer Journey
- ✓ Systematik des Automatenspiels und des klassischen Spiels
- ✓ Welches Produktangebot passt zu welchem Spielertypen
- ✓ Vermittlung von Spieleerklärungen
- ✓ Umgang mit Einwänden von Gästen
- ✓ Bearbeitung von Reklamationen
- ✓ Überblick über die Systemlandschaft einer Spielbank

Dealers Service Excellence

- ✓ *In Planung*

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!



Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt
1 Tag pro Baustein.

Customer Service Excellence

06.02.2024

16.04.2024

23.07.2024



Product Service Excellence

07.02.2024

24.07.2024

Dealers Service Excellence

08.02.2024

17.04.2024

18.04.2024

25.07.2024



Referententeam Personal-
entwicklung MERKUR CASINO
und Fachexperten der MERKUR
SPIELBANKEN



Alle Fach- und Führungskräfte
der MERKUR SPIELBANKEN NRW
& ST (unabhängig vom
Tätigkeitsbereich).

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

