

# Excellence in Casino Business



Als Deutschlands modernste Spielbank ist der eigene Anspruch nach Exzellenz besonders groß. Neben einem exzellenten SPIEL- und Produktangebot nehmen Sie in Bezug auf Service und Ambiente eine entscheidende Schlüsselposition ein und sorgen für ein exklusives Erlebnis in der Spielbank, an das sich der Gast gerne zurückerinnert.

Im Rahmen der Fortbildung, welche sich in zwei aufeinander aufbauende Bausteine gliedert, können Sie Ihre Kenntnisse über Servicestrategien und Produkte erweitern, vertiefen und erfahren, wie Sie die wesentlichen Erfolgskriterien für einen exzellenten Service selbst beeinflussen können.

## Das erwartet Sie:

### Customer Service Excellence

- ✓ Grundlagen Kundenservice Excellence
- ✓ Spielertypen & Bedürfnisse
- ✓ Bedarfsgerechte Kundenkommunikation

### Product Service Excellence

- ✓ Systematik zwischen dem Automaten Spiel und dem klassischen Spiel
- ✓ Umgang mit Einwänden von Gästen
- ✓ Vermittlung von Spieleerklärungen
- ✓ Einführung in das Onlinesystem der Spielbank
- ✓ Bearbeitung von Reklamationen

## Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt je  
1 Tag pro Baustein.



Referenten Personalentwicklung  
MERKUR SPIELBETRIEBE und  
Fachexperten der MERKUR  
SPIELBANKEN



Alle neuen Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeiter der MERKUR  
SPIELBANKEN



200,- € pro Person / Baustein,  
zzgl. anfallender Kosten für das  
Seminarhotel

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

