

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 gegliedert, 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 Automatenspiel 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.



Denis Rossa, Referent
Personalentwicklung MCN
Reinhard Wehner, MERKUR
Spielbanken Sachsen-Anhalt



Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MERKUR Spielbanken



200,- € p.P / Seminartag

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

