

# Product Service Excellence



Um sich bei einem ähnlichen Produktangebot in Deutschlands Spielbanken von Mitbewerbern abzuheben, erfordert es eine Analyse der erfolgskritischen Punkte entlang der Customer Journey (Kundenreise) in Spielbanken. Einmal Schritt für Schritt den Weg gehen, den der Gast geht, um die Kundenerlebnisse mit dem Produkt, dem Unternehmen und Ihnen als Mitarbeitende und Dienstleistende so erfolgreich wie möglich zu gestalten.

Dieses Seminar bietet einen Überblick über die Produktlandschaft der MERKUR SPIELBANKEN sowie den einzelnen Berührungspunkten für exzellente Kundenerlebnisse, sodass Sie den eigenen Tätigkeitsbereich als potenziellen Begeisterungsmoment entlang der Customer Journey zu verstehen und gestalten lernen. Sie erhalten umfassende Kenntnisse über das SPIEL- und Produktangebot und reflektieren, wie Sie eine Verbindung zwischen dem Produkt und der Welt des Gastes herstellen können. Des Weiteren erweitern, vertiefen und trainieren Sie effektive Techniken zur Vermittlung von Spieleerklärungen, zum Umgang mit Einwänden von Gästen und zur Bearbeitung von Reklamationen.

## Das erwartet Sie:

- ✓ Analyse erfolgskritischer Punkte der Customer Journey (Kundenreise)
- ✓ Überblick über die Systemlandschaft einer MERKUR SPIELBANK
- ✓ Systematik des Automatenspiels und klassischen Spiels
- ✓ Strategien und Techniken zur Anpassung des Produktangebots, um Bedürfnisse und Präferenzen verschiedener Spielertypen zu erfüllen
- ✓ Erfolgsfaktoren in der Vermittlung von Spieleerklärungen
- ✓ Schaffung eines positiven Gasterlebnisses durch schnelle und effektive Lösungen von Problemen, Beschwerden und Reklamationen

Anmeldungen  
sind jederzeit  
möglich.

## Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt  
1 Tag.



Referententeam Personal-  
entwicklung MERKUR CASINO  
und Fachexperten der MERKUR  
SPIELBANKEN



25.09.2024  
28.11.2024



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

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

