

Customer Service Excellence



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 Kundenservices selbst zu beeinflussen, erhöhen Sie die Chancen, Ihre Gäste zu begeistern und langfristig an die MERKUR SPIELBANKEN zu binden.

Im Rahmen des eintägigen Seminars können Sie Ihre Kenntnisse über Servicestrategien erweitern und vertiefen. Sie 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:

- ✓ Grundlagen Kommunikations- und Werbepsychologie
- ✓ Bedeutung eines exzellenten Kundenservice
- ✓ Identifikation von Spielertypen
- ✓ Bedürfnisse und Erwartungen von Gästen erfüllen
- ✓ Bedarfsgerechte Kundenkommunikation
- ✓ Best Practice: Herausforderungen im Spielbank-Alltag

Anmeldungen
sind jederzeit
möglich.

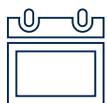
Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt
1 Tag.



Referententeam Personal-
entwicklung MERKUR CASINO
und Fachexperten der MERKUR
SPIELBANKEN



27.11.2024
25.03.2025
03.06.2025
18.09.2025
02.12.2025



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

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

