Seminarprogramm

Speziell für Bergbahnen

Serviceschulung für Kassamitarbeiter

Serviceschulung für Stationsmitarbeiter

Service-Check

WMP Martin Weigl
Neuhausweg 40 - 6393 St. Ulrich am Pillersee – Austria – Tel: +43 (0) 664 4048 505
Email: office@w-m-p.at – Home: www.w-m-p.at

Serviceschulung für Kassa-Mitarbeiter

Art: Halbtages-Seminar
Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen für die Praxis
Teilnehmeranzahl: mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
Zielgruppe: Kassa-Mitarbeiter bei Bergbahn-Unternehmen

Gerade in den Hauptsaisonzeiten stehen die Mitarbeiter an den Kassen unter besonderem Stress. Neben dem Kartenverkauf sind die Mitarbeiter mit Beschwerden und „besonderen Anliegen" der Kunden konfrontiert. In diesem Seminar sollen vor allem neue oder weniger erfahrene Mitarbeiter auf besondere Situationen vorbereitet werden.

Inhalte:

- Grundlagen der Servicequalität
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Beschwerden richtig begegnen
- Grenzfälle und Extremsituationen
- Stressbedingte Fehler vermeiden

Serviceschulung für Stations-Mitarbeiter

Art: Halbtages-Seminar
Methode: Vortrag und viele praktische Beispiele
Teilnehmeranzahl: mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
Zielgruppe: Mitarbeiter im Liftbetrieb

Der Stationsmitarbeiter ist ein Aushängeschild Ihres Bergbahn-Unternehmens. Durch oftmals kleine Signale und Handlungen können die Lift-Bediensteten große Wirkung erzielen – sowohl im positiven wie im negativen Sinne. In diesem Seminar erhalten die Mitarbeiter Anregungen und Umsetzungsbeispiele.

Inhalte:

- Grundlagen der Servicequalität
- Kleine und große Unachtsamkeiten
- Beschwerden richtig begegnen
- Aufmerksamkeiten richtig einsetzen

Service-Check

Art: Qualitäts-Check des Bergbahnangebotes und der Servicequalität
Bewertung: 2 Tagesseminar
Zielgruppe: Bergbahn-Unternehmen

Die durchgehende Service-Qualität in Ihrem Unternehmen ist von besonderer Bedeutung für den langfristigen Erfolg. Wir betrachten deshalb die gesamte Service-Kette, von der Vorabinformation im Internet, über den Aufenthalt im Skigebiet bis hin zur Abreise. Der Service-Check erfolgt an zwei unterschiedlichen Saisontagen (1x Hauptsaison, 1x Nebensaison). Alle relevanten Kundenkontaktpunkte werden schriftlich (z.T. bildlich) dokumentiert. Im persönlichen Gespräch erhalten Sie alle Ergebnisse inkl. Bewertungen, Anregungen und Umsetzungsvorschlägen.

Inhalte:

- Überprüfung aktueller Informationen (Websitecheck, Schneehöhen, etc.)
- Anreise und Beschilderung
- Auf Wunsch: Skiverleih und sonstige Zusatzeinrichtungen
- Telefon- und Emailcheck
- Test: Kassa und Verkaufsbereich
- Qualitätscheck Station, Stationsmitarbeiter, etc.
- Qualitätscheck Skipisten und Zusatzeinrichtungen (z.B. Funpark, Speedtrap, o.ä.)
- Servicequalität im Skigebiet inkl. Besucherlenkung, Gastronomie usw.
- Kartenrückgabe und Abreise

Rahmenbedingungen & Organisatorisches

Trainer: **Dipl. Geo. Univ. Martin Weigl**

- Studium der Wirtschaftsgeographie, Tourismus und Journalismus
- langjährige Erfahrung als TVB Geschäftsführer
- langjährige Praxis in Marketing & Sales für Hotels, Bergbahnen und Tourismusorganisationen
- große Erfahrung in internationaler Eventorganisation u.a. Skicross Weltcup (Organisationschef)
- selbständig im Bereich Consulting & Weiterbildung

Dauer:	½ Tagesseminar & Workshop:	09.00 Uhr – 12.30 Uhr inkl. Pause
	oder:	13.00 Uhr – 17.30 Uhr inkl. Pause
	oder:	17.30 Uhr – 21.00 Uhr inkl. Pause
	Tagesseminare & Workshops:	9.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen
	2 Tagesseminar & Workshop:	9.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen
		8.00 Uhr – 16.00 Uhr inkl. Pausen

Termine: Die Termine sind frei wählbar und werden individuelle abgestimmt. **Insbesondere für die Schulung von Saisoniers bieten wir während der Wintersaison auch Abendtermine!**

Ort: Bei Ihnen im Haus

Preis: Alle Preise netto inkl. Fahrtkosten & Seminarunterlagen.
Spesen für Zusatzleistungen beim Service-Check (z.B. Skipass oder Skiverleih) werden separat verrechnet.

✓ ½ Tages Seminar & Workshop:	950,- Euro
✓ 1 Tages Seminar & Workshop:	1.750,- Euro
✓ 2 Tages Seminar & Workshop:	2.900,- Euro