Excellence in Casino Business

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 Kunden-, SPIEL- und Produktservice selbst zu beeinflussen, erhöhen Sie die Chancen, die Gäste zu begeistern und langfristig an die MERKUR SPIELBANKEN zu binden.

Im Rahmen der Fortbildung, welche sich in drei separate Bausteine gliedert, können Sie Ihre Kenntnisse über Servicestrategien und Produkte erweitern, vertiefen und 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:

Anmeldungen sind jederzeit möglich.

Customer Service Excellence

- ✓ Grundlagen Kommunikations- und Werbepsychologie
- ✓ Was bedeutet **exzellenter** Kundenservice
- ✓ Identifikation von Spielertypen
- ✓ Bedürfnisse und Erwartungen von Gästen erfüllen
- ✓ Bedarfsgerechte Kundenkommunikation
- ✓ Best Practice: Herausforderungen im Spielbank-Alltag

Product Service Excellence

- ✓ Analyse erfolgskritischer Punkte der Customer Journey
- ✓ Systematik des Automatenspiels und des klassischen Spiels
- ✓ Welches Produktangebot passt zu welchem Spielertypen
- ✓ Vermittlung von Spieleerklärungen
- ✓ Umgang mit Einwänden von Gästen
- ✓ Bearbeitung von Reklamationen
- ✓ Überblick über die Systemlandschaft einer Spielbank

Dealers Service Excellence

- ✓ Rollenverständnis im klassischen Spiel: Werte, Erwartungen und Bewertungen
- ✓ Nähe und Distanz im professionellen Rollenverständnis
- ✓ Innerer Kompass für den Umgang mit Gästen innerhalb des Anspruchsfelds der Spielbank

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

MERKUR Casino GmbH · Personalentwicklung

Die Veranstaltung im Überblick:

Die Seminardauer beträgt 1 Tag pro Baustein.

Customer Service Excellence
28.05.2024
04.06.2024
23.07.2024
Product Service Excellence
29.05.2024
05.06.2024
24.07.2024
Dealers Service Excellence
25.07.2024

Referententeam Personalentwicklung MERKUR CASINO und Fachexperten der MERKUR SPIELBANKEN

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

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

MERKUR Casino GmbH · Personalentwicklung