

# Customer Service Excellence



Als Betreiber Deutschlands erfolgreichster Spielbanken ist der Anspruch nach Exzellenz besonders hoch. Der Schlüssel zum Erfolg liegt dabei 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 Fach- und Führungskräfte die Chancen, ihre Gäste zu begeistern und langfristig an die MERKUR SPIELBANKEN zu binden.

Im Rahmen des eintägigen Seminars werden Kenntnisse über Servicestrategien erweitert und vertieft. Es wird trainiert die unterschiedlichen Spielertypen zu erkennen, Bedürfnisse zu unterscheiden und entsprechend Handlungen für den Service abzuleiten, um die Erwartungen der Gäste zu übertreffen.

## Die Inhalte der Veranstaltung:

- ✓ Grundlagen der Kommunikations- und Werbepsychologie
- ✓ Identifikation von Spielertypen
- ✓ Bedürfnisse und Erwartungen von Gästen
- ✓ Bedarfsgerechte Kundenkommunikation

Anmeldungen sind  
jederzeit möglich.

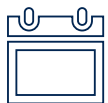
## Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt  
1 Tag.



Trainer- und Referententeam  
der Personalentwicklung und  
Fachexperten der MERKUR  
SPIELBANKEN



24.03.2026  
14.07.2026  
03.11.2026



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



Die Anmeldung erfolgt über die  
zuständigen PE-Beauftragten.

