

Product Service Excellence



Dieses Seminar bietet einen Überblick über die Produktlandschaft der MERKUR SPIELBANKEN sowie den einzelnen Berührungspunkten für exzellente Kundenerlebnisse, sodass die Teilnehmenden der Schulung den eigenen Tätigkeitsbereich als potenziellen Begeisterungsmoment entlang der Customer Journey zu verstehen und gestalten lernen. Die Teilnehmenden erhalten umfassende Kenntnisse über das SPIEL- und Produktangebot und reflektieren, wie eine Verbindung zwischen dem Produkt und der Welt des Gastes hergestellt werden kann. Des Weiteren werden effektive Techniken zur Vermittlung von Spielerklärungen erweitert, vertieft und trainiert.

Die Inhalte der Veranstaltung:

- ✓ Analyse erfolgskritischer Punkte der Customer Journey (Kundenreise)
- ✓ Überblick über die Systemlandschaft einer MERKUR SPIELBANK
- ✓ Systematik des Automatenspiels und klassischen Spiels
- ✓ Strategien und Techniken zur spielertypgerechten Auswahl des Produktangebots
- ✓ Erfolgsfaktoren in der Vermittlung von Spielerklärungen

Anmeldungen sind
jederzeit möglich.

Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt
1 Tag.



Trainer- und Referententeam
der Personalentwicklung und
Fachexperten der MERKUR
SPIELBANKEN



25.03.2026
15.07.2026
04.11.2026



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



Die Anmeldung erfolgt über die
zuständigen PE-Beauftragten.

