UMA HOGA-Akademie
für Hoteliers & Gastronomen

Unternehmermanufaktur für
Hoteliers und Gastronomen GmbH
Marktler Straße 33
84489 Burghausen

Tel.: +49 (0)8677 913 248 0
Fax: +49 (0)8677 913 248 1
info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.de

Inhouse-Schulung "Arbeiten am Empfang: Gelebte Dienstleistungsqualität" für Hotellerie und Gastronomie

Von der Anreise bis zur Abreise - die Rezeption ist die erste Anlaufstelle für Gäste. Umso wichtiger ist es, dass die Mitarbeiter einen professionellen Eindruck hinterlassen (vom ersten bis zum letzten) und selbst sowie das Unternehmen positiv in Erinnerung bleiben.

✓ Sie erfahren mehr über die "Macht des ersten Eindrucks" - die Körpersprache!

✓ Lernen Sie, wie Sie mit Selbstmanagement die richtigen Prioritäten setzen und bei Stress gelassen bleiben!

✓ Profi an der Rezeption: gastorientiert, freundlich, kompetent

Beschreibung des Seminars

In nur wenigen Sekunden entscheidet der erste Kontakt am Empfang oder am Telefon über Sympathie oder Antipathie. Das hinterlässt einen bleibenden Eindruck bei den Gästen über das Hotel und auch über die Mitarbeiter - positiv wie negativ. Der Gesprächspartner hat sein Urteil gefällt.

Es ist deshalb in unserer Branche, der Hotellerie, zwingend notwendig, dass dieser erste Kontakt positiv verläuft. Dazu gehören u.a. Körpersprache, Auftreten, Umgangsformen und Kommunikation.

Gerade an der Rezeption oder am Empfang sind die Mitarbeiter - wie alle anderen Mitarbeiter mit Kundenkontakt - die Imageträger Ihres Unternehmens. Sie sind sozusagen die Repräsentanten Ihre Hotels oder Ihres Restaurants. Wenn der Mitarbeiter dort als positiv wahrgenommen wird, stehen Ihre Chancen gut, dass auch Ihr Betrieb positiv in Erinnerung bleibt. Die Assoziation entsteht automatisch - aber genauso im Umkehrschluss! Das sollte Ihnen bewusst sein und wird in diesem Webinar auch deutlich vermittelt.

Eine positive, professionelle und gastorientierte Kundenbehandlung ist deshalb anzustreben und muss konsequent gelebt werden. Das Training dafür findet idealer Weise vorher stattfinden. Wenn der Mitarbeiter gelernt hat, selbstbewusst und professionell aufzutreten, trägt dies maßgeblich zum Erfolg Ihres Unternehmens bei.

In diesem Workshop lernen die Rezeptionsmitarbeiter und Azubis in jeder Situation kundenorientiert zu handeln, auch in Stress-situationen gelassen zu bleiben, freundliche Kompetenz auszustrahlen und die richtigen Prioritäten zu setzen.

Zusätzlich werden praktische Übungen und Rollenspiele durchfegührt, um das Gelernte in der Praxis zu festigen.

Inhalte: siehe AGENDA

Weitere Informationen zum Referenten Didier Morand

Seminar - Agenda für das Seminar

Inhalte:

- Der erste Eindruck: Die Macht der Körpersprache
- Umgangsformen und persönlicher Kontakt
- Gastorientierte Kommunikation und Verhalten
- Telefontraining: Phasen eines professionellen Telefongesprächs
- Selbstmanagement und Stressbewältigung
- Strukturierte Empfangs-Arbeitsabläufe

- Verkaufsgespräch an der Rezeption

Während der interaktiven Inhouse-Schulung sind Diskussionen und Gesprächsrunden untereinander mit mit dem Referenten ausdrücklich gewünscht.
Ebenso besteht in den beiden Kaffeepausen (vor- und nachmittags) sowie beim gemeinsamen Mittagessen die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch.
Den Abschluss bildet eine Feedback- und Fragerunde!