

# Inhouse-Schulung "Empfangs-Praxis-Workshop: Vorbereitung zur praktischen Prüfung" für Hotelfach- und Hotelkaufleute

Eine anstehende Prüfung ist immer etwas Aufregendes. Man weiß nicht genau, was erwartet wird, welche Fragen kommen und wie man souverän und professionell auftritt. Wir bereiten Sie oder Ihre Mitarbeiter auf die praktische Prüfung vor! Mental und praktisch - mit Übungen und Rollenspielen.

- ✓ Prüfungsvorbereitung für Hotelfach- und Hotelkaufleute
- ✓ Verkaufsorientierte Gastgespräche und verkaufsfördernde Maßnahmen
- ✓ Mit Übungen und Praxisbeispielen zur optimalen Vorbereitung

## Beschreibung des Seminars

Welche Prüfungsaufgaben werden mir gestellt? Wie soll ich mich verhalten? Was soll ich alles lernen? Was kann ich gegen Prüfungsstress unternehmen?

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste in unterschiedlichen Situationen des Berufsalltags empfangen und beraten kann. Auch Aufgaben der Verkaufsförderung werden dabei gestellt.

### Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

- Erstellung von Checklisten zur Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
- Durchführung eines verkaufsorientierten Gastgesprächs
- Ausarbeitung von verkaufsfördernden Maßnahmen
- Erledigung von Empfangs-Standardaufgaben
- Beantwortung von spezifischen Empfangsfragen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Reklamationen

Oft ist im hektischen Alltag die Zeit für ausführliche Erklärungen und Unterweisungen nicht vorhanden. Unser Referent, Didier Morand, selber viele Jahre Empfangsleiter und Mitglied einer IHK-Prüfungskommission, stellt Ihnen seine Erfahrung zur Verfügung und vermittelt Ihnen wertvolle Hintergrundinformationen.

In diesem Praxis-Workshop bei Ihnen vor Ort erklärt er Ihnen, anhand von konkreten praktischen Beispielen, wichtige Prüfungsgrundlagen, geht gemeinsam mit Ihnen Arbeitsabläufe durch und beantwortet Ihre Fragen. Gut vorbereitet steht Ihrem Erfolg nichts mehr im Weg!

**Inhalte: siehe AGENDA**

**Weitere Informationen zum Referenten Didier Morand**

## Seminar - Agenda für das Seminar

### Inhalte:

1. Begrüßung und Kennenlernen der Teilnehmer
2. Ihre persönlichen Ziele und Wünsche für die Schulung
3. Drängende Fragen vor der Prüfung
4. Mit Prüfungsstress umgehen
5. Optimale Prüfungsvorbereitung
6. Verkaufsgespräche: Erstellung von Checklisten zur gründlichen Vorbereitung
7. Durchführung eines verkaufsorientierten Gastgesprächs

8. Verkaufsfördernden Maßnahmen ausarbeiten
9. Empfangs-Standardaufgaben
10. Spezifische Empfangsfragen
11. Reklamationsmanagement und souveräner Umgang mit Beschwerden
12. Beispiele und Übungen
13. Offene Fragen und Diskussion
14. Feedback und Schlusswort