



Gewinnen Sie lächelnd zufriedene Gäste

Wir unterstützen Sie, sich in einer immer stärker kompetitiv werdenden Marktsituation von Ihren Wettbewerbern abzuheben:

Meistern Sie erfolgreich und optimistisch Schwankungen der Wirtschaftslage, indem Sie durch eine herausragende Kunden- und Serviceorientierung Gäste und Kunden gewinnen und an sich binden.

Zielgruppe

Mitarbeiter in Hotellerie und Gastronomie aus den Bereichen Sales, Service, Rezeption, Bankett, Veranstaltung etc.

Dauer

2-tägiger Workshop
(oder 4 Halbtagesworkshops)

Teilnehmeranzahl

8 - 12 Teilnehmer

Inhalte

- Kommunikation
- Wertschätzung
- Umgangsformen und Service-Knigge
- Der erste Eindruck
- Sympathie als Schlüssel zum Erfolg
- Kompetenz ausstrahlen
- Engagement und Motivation

Ziele

- Win-win-Situation anstreben
- Vertrauen aufbauen
- Persönlichkeit des Gastes einschätzen
- Bedürfnisse des Gastes erkennen

Methoden

- Dialogorientierte Erkenntnissequenzen
- Input durch Trainer
- Rollenspiele, ggf. mit Videoauswertung



Dipl. Päd. Sonja M. Lang hat 2006 die erfrischungsraum GmbH gegründet. Sie verantwortet die Bereiche Kommunikation, Beratung, Training und Veranstaltungsmanagement. Als Beraterin für Prozessmanagement war sie für die Ford Werke AG sowie Jaguar GmbH tätig. Darüber hinaus schulte sie in zahlreichen Serviceorientierungs- und Freund-

lichkeitsworkshops Mitarbeiter verschiedener Dienstleistungsunternehmen. Danach arbeitete Sie als Personalreferentin bei unitymedia GmbH, bevor sie sich im Bereich Corporate Events selbstständig machte.

Zu ihren Kunden zählen u.a. Land Rover Deutschland GmbH, Volkswagen Aktiengesellschaft, Boccuse d'Or Germany, Toshiba Europe GmbH, Allen & Overy.



Dipl. Päd. Nadia G. Postall ist Beraterin, Coach und Fachbuchautorin. Als selbständige Prozessberaterin war sie u.a. für die Ford Werke AG sowie Jaguar Deutschland GmbH tätig. Ihre Spuren verdiente sie sich bei der Unternehmensberatung Kienbaum im Bereich Human Resource Management. Beim

Melitta-Konzern war sie zuständig für die übergreifende Personal- und Führungskräfteentwicklung. Zuletzt war sie als Mitinhaberin Mitglied des Vorstands der international tätigen Unternehmensberatung Xallax AG.