DEHOGA BERLIN seminare

trainings.
workshops.
seminare.

für die gastgeber berlins

2017

www.dehoga-berlin.de/seminare

Ausbildung
mit Qualität

DEHOGA
LANDESVERBÄNDE*

Ausbildung mit Qualität

Seien Sie dabei! Eine Initiative, die Zeichen setzt: Gemeinsam Qualität gestalten

www.ausbildung-mit-qualitaet.de

Liebe Mitglieder,
sehr geehrte Leserinnen und Leser,

das herausragende Thema, nicht nur in unserer Branche, ist das Sichern und Gewinnen von Fachkräften! Umso wichtiger ist es, in hoher Qualität aus- und weiterzubilden.

Mit den Seminarangeboten des DEHOGA Berlin, gemeinsam erarbeitet mit der Fokusgruppe Personal und den ERFA-Gruppen, möchten wir Sie dabei unterstützen.

Für 2017 wurden wieder Themen aufgegriffen, die die Branche aktuell beschäftigen wie „Trends am Gastromarkt", „Soziale Netzwerke: Neumodischer Kram oder sinnvolles Marketingobjekt?", „Kreativ 2.0: Jederzeit bahnbrechende Ideen finden", Excel-Kurse, Französische Sprache, „Kreativ-workshop: Frische Ideen für Ihre Speisekarte" und mehr.

Eine Investition in Weiterbildung bedeutet immer auch eine Investition in die Zukunft und in Ihren unternehmerischen Erfolg – nutzen Sie diese Möglichkeit.

Sollten Sie auch Bedarf an Inhouse-Seminaren zu speziellen Themen haben – rufen Sie uns an, wir unterstützen Sie sehr gerne bei der Suche nach Spezialisten für Ihre Schulungen.

Viele Grüße

Willy Weiland
Präsident

Mora Morhard
Leiterin Seminarbereich

Inhaltsverzeichnis

3 ..... Vorwort
6 ..... Inhouse Trainings & mehr
8 ..... Seminargutscheine

AUSBILDER-SEMINARE
10 ..... Ausbildung der Ausbilder (AEVO-Crashkurs)
10 ..... Ausbildungsalltag auch in schwierigen Situationen
11 ..... Qualitätsprozesse in der Ausbildung

AZUBI-SEMINARE
12 ..... Englisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail (für Auszubildende)
12 ..... Erfolgreicher Umgang mit internationalen Gästen (für Auszubildende)
13 ..... Fachrechnen für Auszubildende – so rechnet man im Gastgewerbe
13 ..... Gastorientiertes Telefonverhalten (für Auszubildende)
14 ..... Geschäftskorrespondenz (für Auszubildende)
14 ..... Prüfungsvorbereitung für Hotelfachleute (PRAXIS)
15 ..... Prüfungsvorbereitung „Wirtschafts- und Sozialkunde“ (THEORIE)
15 ..... Prüfungsvorbereitung Fachmann/-frau für Systemgastronomie (PRAXIS)
16 ..... Prüfungsvorbereitung für Restaurantfachleute (PRAXIS)
16 ..... Reklamationsverhalten für Auszubildende
17 ..... Rhetorik für Azubis
17 ..... Stil und Etikette für Auszubildende
18 ..... Verkaufs- und Kommunikationstraining für Auszubildende – Grundlagen für die Reservierung
18 ..... Französisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail (für Auszubildende)

FRONT OFFICE, RESERVIERUNG & HOUSEKEEPING
19 ..... Management im Housekeeping
19 ..... Upselling Logis I – Basis-Seminar für Empfangs- und Reservierungsbereich
20 ..... Upselling Logis II – Aufbauseminar für Empfangs- und Reservierungsbereich
21 ..... Excel – Basis
21 ..... Excel – für Fortgeschrittene

HYGIENE & UMWELT
22 ..... Allergien und Intoleranzen
22 ..... HACCP und Infektionsschutzgesetz in der Gastronomie
23 ..... Hygiene in gastgewerblichen Betrieben (Hygiene-Komplettpaket)

KÜCHE & SERVICE
24 ..... Serviceschulung für Aushilfen und Einsteiger (Crashkurs Restaurantservice)
25 ..... Wein – Alles was Sie über Wein wissen müssen (Grundlagen)
25 ..... Wein in der Gastronomie: Strategien für Einkauf, Verkauf und Umsatzsteigerung
26 ..... Perfektion einer Veranstaltung
26 ..... Kreativworkshop: Frische Ideen für Ihre Speisekarte

MARKETING & VERKAUF
27 ..... Beschwerdemanagement mit dem gewissen Etwas
27 ..... Corporate und MICE Sales
28 ..... Der erfolgreiche Verkäufer in der Gastronomie

28 ..... Generation Y – Pragmatische und zielorientierte Führung
29 ..... Kreativität 2.0: Jederzeit bahnbrechende Ideen finden!
29 ..... Kundenverblüffung – einfach anders machen
30 ..... Revenue Management I (Grundlagen)
30 ..... Revenue Management II (für Fortgeschrittene)
31 ..... So wird Ihre Website zum Spitzenverkäufer (Conversion Rate Optimierung)
31 ..... Verkauf und Zusatzverkauf in der Gastronomie – Grundlagen
32 ..... Verkauf und Zusatzverkauf in der Gastronomie – für Fortgeschrittene
32 ..... Der Gast is(s)t nicht mehr das, was er einmal war
33 ..... Soziale Netzwerke: Neumodischer Kram oder sinnvolles Marketingobjekt? (Basiskurs)
33 ..... Soziale Netzwerke: Das Potenzial ausschöpfen
34 ..... Bewertungsseite: Der digitale Kundenkontakt

PERSÖNLICHE & INTERKULTURELLE KOMPETENZ

35 ..... D.I.S.G. – Persönlichkeitsentwicklung und Mitarbeiterführung
35 ..... Englisch Niveau 1 – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail
36 ..... Englisch Niveau 2 – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail
36 ..... Französisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail
37 ..... Erfolgreicher Umgang mit internationalen Gästen
37 ..... Gastorientiertes Telefonverhalten
38 ..... Reklamationsverhalten
38 ..... Selbst- und Zeitmanagement
39 ..... Business-Knigge/Verhaltensregeln für Fach- und Führungskräfte
39 ..... Starke Persönlichkeit?!
40 ..... Stress
40 ..... Zettel oder Kopf? So punkten Sie bei Ihren Gästen

RECHNUNGSWESEN, CONTROLLING & RECHT

41 ..... Arbeitsrecht für Führungskräfte
41 ..... Budgetierung in der Hotellerie- und Gastronomie
42 ..... Dienstplanung und der Mindestlohn – eine Chance
42 ..... Ertragsmanagement in der Gastronomie (inkl. Speisekartenanalyse)

UNTERNEHMENSFÜHRUNG, MITARBEITERFÜHRUNG, EXISTENZGRÜNDUNG

43 ..... Change Management – Organisationsveränderung als Prozess
43 ..... Qualitätsmanagement – Ihr Schlüssel zum Erfolg!
44 ..... Existenzgründung von A–Z (Kompaktseminar)
44 ..... Konfliktmanagement am Arbeitsplatz/Grundlagen (Modul I)
45 ..... Kommunikation – Schlüssel zur Konfliktlösung (Modul II)
45 ..... Leadership I – Der Einstieg als Führungskraft
46 ..... Leadership II – Als Führungskraft ein Team erfolgreich führen
46 ..... Mit interner Kommunikation zum Erfolg!
47 ..... Prozessmanagement – Mit Transparenz ein Unternehmen führen
48 ..... Qualitätsstandards für Hotel- und Restaurantbetriebe
48 ..... Vorstellungsgespräche gekonnt und erfolgreich führen

49 ..... Seminaranmeldung
50 ..... Unsere Partner

trainings. workshops. seminare – maßgeschneidert für Ihr Unternehmen

Bei bestimmten Themen wie z. B. Mitarbeiterführung, Verkauf oder Ähnlichem empfiehlt es sich, die Schulung im eigenen Haus oder exklusiv durchzuführen.

Sie wählen aus und wir organisieren gemeinsam mit Ihnen Ihre Seminartage.

Ihre Vorteile

- **Individualität**

Gemeinsam mit den Dozenten passen wir Ihr Wunschseminar an die Bedürfnisse und Anforderungen Ihres Betriebes und Ihrer MitarbeiterInnen an.

- **Vertrautheit und Teamgeist**

Die Seminare finden in einer gewohnten Umgebung statt, gleichzeitig wird der Teamgeist in der Gruppe gefördert. Alternativ können Sie auch unsere Räume – je nach Verfügbarkeit – exklusiv buchen.

- **Kostenersparnis**

Inhouse-Trainings sind kostengünstig: ab 8 Teilnehmenden können Sie hier bereits sparen. Seminare, die Sie als Inhouse-Seminare buchen können, sind in dieser Broschüre und auf der Website mit diesem Symbol gekennzeichnet:

Unser Ziel?
– IHR ERFOLG!

Coaching gewünscht?
„DEHOGA Berlin Seminare" bietet auch professionelles Einzel- und Teamcoaching für die individuelle Personal- und Persönlichkeitsentwicklung an. Heutzutage wird gezieltes Coaching in der Wirtschaft und Industrie vielfach eingesetzt, um neue Potenziale im Management und bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern freizusetzen und damit neue Perspektiven zu eröffnen. Sprechen Sie uns an! Gerne senden wir Ihnen ein Angebot, individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

Ihr Wunschseminar ist nicht dabei? Wir unterstützen Sie gerne!
Sollten bestimmte, Sie interessierende Seminare nicht im Programm enthalten sein, fragen Sie uns bitte dennoch danach, denn wir haben die Kontakte, um Ihr individuelles Seminar zu finden. Alternativ können unseren Mitgliedern durch Kooperationsverträge mit anerkannten Seminarveranstaltern ausgewählte Seminare zu Sonderkonditionen vermittelt werden.

Ihr/e AnsprechpartnerIn in Sachen Weiterbildung:

Frau Mora Morhard
Tel.: +49 30 318048-20

Frau Kathrin Pabst
Tel.: +49 30 318048-12

E-Mail: seminare@dehoga-berlin.de

Unser gesamtes Seminarprogramm finden Sie unter www.dehoga-berlin.de/seminare.

Seminargutscheine

Speziell für „Vielbucher“ wurde ein Gutschein-System eingeführt, mit dem Sie sich deutliche Preisvorteile sichern können.

Nutzen Sie die Seminar-Gutscheine z. B. als Geschenk oder als Dankeschön für Ihre Mitarbeiter-Innen sowie für Auszubildende (Mitarbeitermotivation!).

In der Regel gilt: 1 Seminargutschein = 1 Seminartag.

Vorteile des Gutscheinsystems

- **Einmalige Rechnung für alle Gutscheine und Seminare.**
- **Je größer das Gutscheinpaket, desto günstiger werden Ihre Weiterbildungsmaßnahmen.**

Senden Sie uns eine E-Mail mit Angabe der gewünschten Gutschein-Anzahl und dem Hinweis „Gutscheine Fachkräfte“ oder „Gutscheine Azubis“ sowie Ihrer Rechnungsanschrift.

Ob und wie viele Seminargutscheine Sie für die jeweiligen Seminare nutzen können, ist in den Seminarbeschreibungen ausgewiesen.

Die Gutscheine sind ausschließlich für „DEHOGA Berlin Seminare“ gültig.

Gutscheinsystem für Fach- und Führungskräfte

	Mitglieder und Partner des DEHOGA Berlin			Nichtmitglieder		
Anzahl	**Sparpreis**	**Regulär**	**Gespart**	**Sparpreis**	**Regulär**	**Gespart**
1		189 €			239 €	
3	510 €	567 €	57 €	660 €	717 €	57 €
5	825 €	945 €	120 €	1.050 €	1.195 €	145 €
10	1.600 €	1.890 €	290 €	2.050 €	2.390 €	340 €
15	2.325 €	2.835 €	510 €	3.000 €	3.585 €	585 €
20	3.000 €	3.780 €	780 €	3.900 €	4.780 €	880 €
25	3.625 €	4.725 €	1.100 €	4.750 €	5.975 €	1.225 €
30	4.200 €	5.670 €	1.470 €	5.550 €	7.170 €	1.620 €
40	5.400 €	7.560 €	2.160 €	6.800 €	9.560 €	2.760 €

Gutscheinsystem für Azubis

	Mitglieder und Partner des DEHOGA Berlin			Nichtmitglieder		
Anzahl	**Sparpreis**	**Regulär**	**Gespart**	**Sparpreis**	**Regulär**	**Gespart**
1		45 €			50 €	
3	123 €	135 €	12 €	138 €	150 €	12 €
5	200 €	225 €	25 €	225 €	250 €	25 €
10	390 €	450 €	60 €	440 €	500 €	60 €
15	570 €	675 €	105 €	645 €	750 €	105 €
20	740 €	900 €	160 €	840 €	1.000 €	160 €
25	900 €	1.125 €	225 €	1.025 €	1.250 €	225 €
30	1.050 €	1.350 €	300 €	1.200 €	1.500 €	300 €
40	1.360 €	1.800 €	440 €	1.560 €	2.000 €	440 €

Gelten nur für Azubi-Seminare

Ausbildung der Ausbilder (AEVO-Crashkurs)

SEMINARZIEL

Durch Fallbeispiele, Einzel- und Gruppenarbeit sowie durch Einsatz moderner Medien und Unterrichtsmaterialien wird praxisbezogen auf den ausbildungsgerechten Umgang mit Auszubildenden hingearbeitet. Der Lehrgang bereitet auf die „AEVO"-Prüfung der IHK vor. Teilnehmende lernen u. a. die rechtlichen Rahmenbedingungen der Ausbildung kennen und erwerben das erforderliche Wissen zur Gestaltung einer systematischen und zielorientierten betrieblichen Ausbildung – vermittelt in 4 Handlungsfeldern.

INHALTE

- Ausbildungsvoraussetzungen prüfen & Ausbildung planen
- Ausbildung vorbereiten & Auszubildende einstellen
- Ausbildung durchführen
- Ausbildung abschließen

(Dauer 6 Tage)

Der Lehrgang setzt zur Vervollkommnung des erworbenen Wissens ein intensives begleitendes Selbststudium voraus.

IHK-Prüfung nicht enthalten!

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
11.01. bis 13.01. + 16.01. bis 18.01.2017
27.06. bis 29.06. + 03.07. bis 05.07.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 479 €, Mitglieder 399 €
oder 4 Seminargutscheine

Ausbildungsalltag auch in schwierigen Situationen

SEMINARZIEL

Die Weiterbildung soll Ihnen den Umgang mit Auszubildenden im täglichen Arbeitsalltag erleichtern. Jugendliche in der Berufsausbildung bilden eine heterogene Zielgruppe mit vielfältigen Problemlagen. Dazu gehören demotivierte, ängstliche, passive Jugendliche ebenso wie solche mit extremen Haltungen und Lebensweisen. Ziel ist es, konstruktive Möglichkeiten zu entwickeln, um Konflikten im Ausbildungsalltag vorzubeugen.

INHALTE

- Umgang mit mangelnder Ausbildungsreife
- Regeln & Konsequenz in der Ausbildung
- Durchsetzungsstärke & Einfühlungsvermögen ausbalancieren
- Kompetenzen erkennen
- Motivation vs. Disziplin
- Umgangsformen & Konfliktregelungskompetenz fördern
- Psychologische Problembereiche in der Ausbildung

Termine
17.03.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
24.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Qualitätsprozesse in der Ausbildung

SEMINARZIEL

Ziel ist die systematische Aufwertung des Unternehmensprozesses „Ausbildung" im Rahmen der betrieblichen Managementstrukturen und die Einführung effektiver Strategien zur Qualitätssicherung. Personal- und Ausbildungsverantwortliche im Unternehmen werden in die Lage versetzt, ein betriebliches Konzept zur Qualitätssicherung/-entwicklung für den Bereich der Ausbildung zu entwickeln.

(Das Seminar knüpft an die Initiative „Ausbildung mit Qualität" des DEHOGA Berlin an.)

INHALTE

- Welche Instrumente & Maßnahmen eignen sich für eine schrittweise Optimierung Ihres Ausbildungsmanagements?
- Wie lässt sich frühzeitig Verbesserungsbedarf erkennen?
- Wen müssen Sie bei der Entwicklung & Einführung geeigneter Maßnahmen beteiligen?
- Was sind konkrete Leit- & Entwicklungsziele Ihres Ausbildungsmanagements?
- Wie übertragen Sie Verantwortung & stellen Verbindlichkeit im Qualitätsprozess her?

Termine jeweils 09:30 bis 13:30 Uhr
14.09. + 22.09.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

LHC INTERNATIONAL

LHC International ist eine internationale Personalberatung im Bereich der Führungskräfte der Hospitality Industry.

Wir betreuen, beraten und vermitteln Führungskräfte im mittleren und oberen Management und gehen individuell und zielgerichtet auf die Suche nach der richtigen Persönlichkeit für unsere Kunden.
Für uns steht der Mensch im Vordergrund – LHC International bringt Menschen und Unternehmen zusammen, nicht Lebensläufe und offene Positionen. Wir kennen die Branche, den Markt und die Erfordernisse von innen heraus, denn wir sind langfristige Experten in der Branche mit internationaler Erfahrung in der Beratung, Recruiting und Hoteloperation.

Unsere Dienstleistungen beinhalten:

- Headhunting & Executive Search
- Personalberatung & HR Management
- Unternehmensstrategie & Implementierung
- General Management & Interim Projekte
- Coaching & Personalentwicklung

Unsere Referenzen (Auszüge)

„Hervorzuheben ist die Verbindlichkeit und Individualität, die allen Gesprächen den Rahmen gibt"

„Die vertrauensvolle Zusammenarbeit macht den Prozess einfacher. Beratung bezüglich Organisationsstruktur und Aufbau eines wirtschaftlichen und strategischen Organigramms"

„Insbesondere die persönliche Betreuung und individuelle Ausrichtung auf unsere speziellen Bedürfnisse sind Kompetenzmerkmale von LHC"

„Engagement, Professionalität und viel Herzblut unterstützt uns LHC International seit dem Pre-opening"

LHC International GmbH
Kurfürstendamm 125a
10711 Berlin

Tel.: +49 30 895 64 992
info@lhc-international.com
www.lhc-international.com

Englisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail (für Auszubildende)

SEMINARZIEL

Am Telefon spiegeln Sie für internationale Gäste nicht nur das Unternehmen wider, sondern in dem Moment auch Ihre Kultur und Gastfreundlichkeit. Lernen Sie sicher und professionell auf Englisch zu reagieren, auch wenn Sie in dieser Sprache nicht zu Hause sind. Lernen Sie über die Tücken einer E-Mail. Das heute so häufig benutzte Kommunikationsmittel wird schnell unterschätzt und kann internationale geschäftliche Beziehungen beeinträchtigen. Es werden Tipps und Tricks gegeben und Grundlagen der Betreuung am Telefon und des E-Mail-Schreibens auf Englisch vermittelt.

INHALTE

- Kommunikation am Telefon
- Wie begrüße ich auf Englisch? Wie gehe ich auf Fragen ein? Wie reagiere ich, wenn ich eine Anfrage nicht verstanden habe?
- Indirekte & direkte Kommunikation: Freundlichkeit in der Fremdsprache verstehen & anwenden lernen
- Buchstabieralphabet in Englisch
- Aufbau einer E-Mail in Englisch
- Wen darf ich wie in einer E-Mail anschreiben? Wie äußere ich Kritik (z. B. bei Zahlungsverzug)?
- Beispiele & Übungen aus der Praxis

Termine
12.06.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Erfolgreicher Umgang mit internationalen Gästen (für Auszubildende)

SEMINARZIEL

Gastfreundschaft zeigt sich in sämtlichen Kulturen anders. Die Wünsche und Erwartungen amerikanischer Gäste unterscheiden sich gegenüber denen französischer oder arabischer Besucher. Beim Empfang der Gäste zählt immer der erste Eindruck! Wenn Mitarbeiter richtig auf andere Kulturen vorbereitet sind, können sie Missverständnissen vorbeugen und langfristig für einen guten Ruf des Unternehmens sorgen. Im Rahmen des Seminars werden Techniken für den richtigen Umgang mit internationalen Gästen vermittelt und das Verständnis von Kulturunterschieden geschult.

INHALTE

- Andere Länder – andere Sitten: Unterschiedliche Werte, Normen, Arbeitsweisen & Perspektivwechsel
- Kulturelle Werte in Deutschland
- Verständnis von Kulturunterschieden unterschiedlicher Gäste (Europa, USA, Asien): Brücken bauen, Fettnäpfchen vermeiden
- Kommunikationsstile im Vergleich: direkt vs. indirekt
- Kommunikation auf Englisch stärken
- Barrierefreies Reisen: Praxisübungen

Termine
10.05.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Fachrechnen für Auszubildende – so rechnet man im Gastgewerbe

SEMINARZIEL

Gleich, welchen gastronomischen Beruf Sie erlernen, der sichere Umgang mit Zahlen in den inhaltlich genannten Themen bildet die Grundlage für das Bestehen Ihrer Abschlussprüfung. Mit Hilfe der Rechenmodelle sind Sie dann zukünftig in der Lage, betriebswirschaftliche Sachverhalte in Ihrer praktischen Arbeit zu lösen.

INHALTE

- Dreisatz
  - · Proportionale Zuordnung
  - · Umgekehrt proportionale Zuordnung
- Prozentrechnen
- Zinsrechnen
- Währungsrechnen
- Kalkulation & Einkaufsmengen
- Preiskalkulation inkl. Gewinnberechnung
- WEQ

Das individuelle Eingehen auf weitere Fragestellungen ist selbstverständlich.

Termine jeweils 09:30 bis 13:30 Uhr
27.04. + 04.05.2017
01.12. + 08.12.2017

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Gastorientiertes Telefonverhalten (für Auszubildende)

SEMINARZIEL

Kennen Sie das: Sie nehmen ein Telefonat entgegen und wissen nach wenigen Sekunden nicht mehr, wer am anderen Ende der Leitung ist? Namen vergessen, Firma nicht verstanden? Das Telefon gilt als besondere Art der Kommunikation im Erstkontakt mit dem Kunden. Im Training erkennen die Teilnehmenden, wie wichtig ihre Funktion am Telefon ist und welche Auswirkungen das eigene Telefonverhalten auf das Gesamtbild des Unternehmens hat. Es werden Grundlagen der telefonischen Kommunikation ebenso vermittelt wie Tipps und Tricks.

INHALTE

- Telefonieren als Visitenkarte
- Kommunikation & Rhetorik
- Sprache & Stimme einsetzen
- Die gastorientierte Meldung
- Gute Gesprächsführung
- Positive Formulierung
- Fragetechniken
- Datenschutz & Diskretion
- Telefonnotizen
- Buchstabieralphabet
- Englische Kommunikation
- u. v. m.

Termine
14.07.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Geschäftskorrespondenz (für Auszubildende)

SEMINARZIEL

Lernen Sie den Aufbau eines guten Geschäftsbriefes und die gelungene Briefgestaltung nach allgemein gültigem Standard unter Einbeziehung der DIN 5008 kennen. Sie erhalten Tipps für einen guten Briefstil sowie zur kundenorientierten Sprache mit Hinweisen auf die neue deutsche Rechtschreibung.

INHALTE

Teil I – Deutsche Rechtschreibung

- Update Basiswissen
- Groß- & Kleinschreibung
- Laut-Buchstaben-Zuordnung
- Zeichensetzung

Teil II – Briefgestaltung

- Korrekte Anrede in Wort & Schrift
- Aufbau eines guten Geschäftsbriefes
- Gelungene Briefgestaltung nach allgemein gültigem Standard (DIN 5008)
- Tipps für einen guten Briefstil
- Kundenorientierte Sprache

Termine jeweils 09:30 bis 13:30 Uhr
16.06. + 26.06.2017

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Prüfungsvorbereitung für Hotelfachleute (PRAXIS)

SEMINARZIEL

In diesem Seminar wird die praktische Abschlussprüfung für Hotelfachleute simuliert. Auszubildende sollen so Sicherheit im Umgang mit dem Prüfungsablauf und dem Zeitmanagement bekommen.

INHALTE

- Erstellen eines Marketingkonzeptes
- Führen eines Verkaufsgespräches
- Erstellen einer Menükarte oder eines Flyers
- Telefonische Reservierung
- Schreiben eines Geschäftsbriefes
- Erstellen einer Rechnung (Excel)
- Durchführen eines Check-outs
- Durchführen eines Check-ins
- Angebotsvergleiche (Excel)
- Schriftliche Bestellungen
- Entwerfen eines Function sheets

Termine jeweils 15:30 bis 20:30 Uhr
15.05. + 16.05.2017
04.12. + 05.12.2017
weitere Seminare online

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Prüfungsvorbereitung „Wirtschafts- und Sozialkunde“ (THEORIE)

SEMINARZIEL

Reproduktion des Lehrstoffes sowie Sicherheit im Umgang mit der Prüfungssituation und den Prüfungsfragen der Wirtschafts- und Sozialkunde, orientiert an den jeweiligen Ausbildungsberufen.

Bitte senden Sie uns vorab eine Kurzübersicht, in welchen Bereichen dieses Faches Schulungsbedarf besteht; die Inhalte dieser Prüfungsvorbereitung werden an die Bedürfnisse der Teilnehmenden angepasst.

INHALTE

- Gezielte Reproduktion des Lehrstoffes Wirtschafts- & Sozialkunde
- Individuelle Prüfungsvorbereitung
- Wiederholung der einzelnen Stoffgebiete
- Bearbeitung von Prüfungsfragen
- Aufgaben zum kaufmännischen Rechnen (Bestandteil auch bei der WiSo-Prüfung)
- Individuelle Wiederholung
- Umgang mit der Prüfungssituation

Termine jeweils 09:30 bis 13:30 Uhr
15.03. + 22.03.2017
11.10. + 16.10.2017

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Prüfungsvorbereitung Fachmann/-frau für Systemgastronomie (PRAXIS)

SEMINARZIEL

Die Abschlussprüfung ist der entscheidende letzte Moment vor Ihrem erfolgreichen Start ins gastronomische Berufsleben. Sie haben in diesem Seminar die Möglichkeit, sicheren Umgang mit dem Prüfungsablauf zu üben und Ihr Zeitmanagement zu optimieren. Präsentieren ist nicht so einfach. Hier gibt es Tipps und Tricks, die gleich an Beispielen von Ihnen ausprobiert werden. So gehen Sie überzeugter in die Abschlussprüfung oder können Ihr bisher erreichtes Prüfungsergebnis deutlich verbessern.

INHALTE

- Mein Präsentationsaufbau
- Welche Medien setze ich ein?
- Kommuniziere ich richtig?
- Richtiges persönliches Auftreten
- Wir üben

Termine
03.03.2017 | 09:00 bis 14:00 Uhr
17.11.2017 | 09:00 bis 14:00 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 40 €, Mitglieder 35 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Prüfungsvorbereitung für Restaurantfachleute (PRAXIS)

SEMINARZIEL

In diesem Seminar wird die praktische Abschlussprüfung für Restaurantfachleute simuliert. Der Praxisanteil liegt hier bei 70 Prozent. Auszubildende ab dem 2. Lehrjahr sollen so Sicherheit im Umgang mit dem Prüfungsablauf und dem Zeitmanagement bekommen.

INHALTE

- Veranstaltungen planen/vorbereiten
- Erstellen eines Function sheets
- Verkaufsgespräche als Rollenspiel
- Klassische Arbeiten am Gueridon
- Vorbereitungsarbeiten im Office
- Eindecken eines festlichen Menüs
- Arbeiten an der Bar
- Persönliches Auftreten
- Servieren eines 5-Gang-Menüs im englischen Service
- Korrespondierende Weine/Getränke

Termine jeweils 15:30 bis 20:30 Uhr
12.06. + 13.06.2017
11.12. + 12.12.2017

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 55 €, Mitglieder 50 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Reklamationsverhalten für Auszubildende

SEMINARZIEL

Richtige Reklamationsbehandlung ist für einen Betrieb wie eine zweite Chance in der Kundenbeziehung. Wenn Mitarbeiter richtig und positiv mit einer Beschwerde umgehen, ist ein Gast auch bereit, Fehler zu verzeihen und er kommt wieder. Im Rahmen des Seminars werden Techniken für den richtigen Umgang mit Reklamationen vermittelt.

INHALTE

- Warum entstehen Beschwerden?
- Zwei Blickwinkel – Mitarbeiter & Kunde
- Die Beschwerde als Chance
- Ihre Rolle im Fall einer Beschwerde
- Erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Entscheidungskompetenz
- Effektivität im Fall von Beschwerden

Termine
06.07.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Rhetorik für Azubis

SEMINARZIEL

Im Gespräch fühlen Sie sich unsicher? Ihr Vortrag im Unterricht war einsilbig und brachte nicht das gewünschte Ergebnis? Die Kunst des Sprechens besteht nicht nur aus Worten.

In diesem Seminar erlernen Sie die notwendigen Grundlagen und erhalten Tipps, die Ihnen helfen, einen Kurzvortrag sicher zu halten und dabei zu überzeugen. Sie werden feststellen, dass das gar nicht so schwer ist und dabei sogar über sich hinauswachsen.

INHALTE

- Reden mit Punkt & Komma
- Körpersprache gehört dazu
- Aufbau mit Struktur
- Hilfsmittel einsetzen
- Freies Sprechen

Termine
28.03.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
08.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Stil und Etikette für Auszubildende

SEMINARZIEL

Gutes Benehmen damals und heute – was ist in, was ist out? In diesem Seminar wird der angemessene Umgang mit Gästen und Kollegen vermittelt.

Fallbeispiele verdeutlichen, wie berechtigte und unberechtigte Gastbeschwerden und Missgeschicke im Berufsalltag souverän gemeistert werden können. Das Thema „Äußeres Erscheinungsbild" wird, den Anforderungen der Hotellerie und Gastronomie entsprechend, ausführlich behandelt.

INHALTE

- Warum ist gutes Benehmen wichtig?
- Persönliches Erscheinungsbild
- Vorschriften der BGN
- Gedeckter Tisch & Umgang im Restaurant
- Knigge am Arbeitsplatz
- Diskretion
- Umgang mit Gastbeschwerden
- Anrede in Wort & Schrift
- Stolperfalle Telefon
- Knigge für E-Mails
- Facebook & Co.
- Andere Länder andere Sitten

Termine
14.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
11.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Verkaufs- und Kommunikationstraining für Auszubildende – Grundlagen für die Reservierung

Neu

SEMINARZIEL

Als Azubi sind auch Sie Repräsentant des gastgewerblichen Unternehmens, in dem Sie tätig sind. Der Gast weiß oft nicht, dass Sie Auszubildende/r sind. Wie kann man die Erwartungen und Bedürfnisse der Gäste verstehen? Anhand von einfachen Beispielen erklären wir Ihnen die verschiedenen Verkaufstechniken und die Grundlagen für den optimalen Zimmerverkauf. Damit können Sie Gäste glücklich machen und gleichzeitig gute Umsätze für Ihr Unternehmen erzielen.

INHALTE

- Die Erwartungen unserer Gäste verstehen
- Kommunikationsgrundlagen
- Was verkaufen wir eigentlich? Die Bedürfnisse der Gäste verstehen
- Wie können wir etwas verkaufen? Verkaufstechniken & Argumente
- Grundlagen des Kategorienverkaufs
- Richtlinien für den optimalen Zimmerverkauf
- Ein- & Vorwandbehandlung
- Warum das Ganze? Planspiel Musterhotel

Termine
29.06.2017 | 09:30 bis 15:30 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 45 €, Mitglieder 40 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Französisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail (für Auszubildende)

Neu

SEMINARZIEL

Am Telefon spiegeln Sie für internationale Gäste nicht nur das Unternehmen wider, sondern in dem Moment auch Ihre Kultur und Gastfreundlichkeit. Lernen Sie sicher und professionell auf Französisch zu reagieren, auch wenn Sie in dieser Sprache nicht zu Hause sind. Lernen Sie über die Tücken einer E-Mail. Das heute so häufig benutze Kommunikationsmittel wird schnell unterschätzt und kann internationale geschäftliche Beziehungen beeinträchtigen. Es werden Tipps und Tricks gegeben und Grundlagen der Betreuung am Telefon und des E-Mail-Schreibens auf Französisch vermittelt.

INHALTE

- Kulturunterschied Deutschland Frankreich: Erwartungshaltung der Gäste
- Kommunikation am Telefon
- Wie begrüße ich auf Französisch? Wie gehe ich auf Fragen ein? Wie reagiere ich, wenn ich eine Anfrage nicht verstanden habe?
- Indirekte & direkte Kommunikation: Freundlichkeit in der Fremdsprache verstehen & anwenden lernen
- Aufbau einer E-Mail in Französisch
- Wen darf ich wie in einer E-Mail anschreiben? Wie äußere ich Kritik (z.B. bei Zahlungsverzug)?
- Beispiele & Übungen aus der Praxis

Termine
16.05.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (brutto/netto)
Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

Management im Housekeeping

SEMINARZIEL

Im Seminar werden Managementstrategien und Techniken zukunftsorientiert vermittelt. Folgenden Fragen gehen wir hier u. a. auf den Grund: Was muss eine Hausdame über Gästeerwartungen und Trends wissen? Wie kann die Abteilung unter Berücksichtigung des permanenten Kostendrucks optimiert werden? Wann ist ein Zimmer nicht nur sauber, sondern auch allergenrein? Wie geht man mit der Haustechnik um? Brauchen wir eine gut funktionierende und umweltschonende Wäschelogistik? Hilft uns eine ABC- oder Ishikawa-Fehleranalyse weiter?

INHALTE

- Hotelsterne & Gästeerwartungen
- Housekeeping Management
- Hausreinigung
- Zimmer- & Badreinigung
- Haustechnik & Instandhaltung
- Wäschelogistik
- Tipps & Empfehlungen

Termine
13.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
21.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Upselling Logis I – Basis-Seminar für Empfangs- und Reservierungsbereich

SEMINARZIEL

Sie bieten an diesem Wochenende ein besonderes Menü an oder verfügen noch über freie Massagezeiten in Ihrem Spa? Dann kommunizieren Sie das auch! Am besten gleich beim Check-in oder schon bei der Reservierung. In diesem Seminar zeigen wir Ihnen anhand zahlreicher Praxisbeispiele, wie Sie die individuellen Gastbedürfnisse schnell einschätzen, um Ihren Gästen das passende Produkt anbieten zu können. Die Teilnehmenden erlernen wirkungsvolle Argumentations- und Upsellingtechniken, um souverän mit den Gästen kommunizieren zu können.

INHALTE

- Verantwortung eines Verkaufsprofis
- Tipps für professionelle Kommunikation
- Product knowledge
- Beziehung zum Gast aufbauen
- Identifikation der Gastbedürfnisse – Fragetechniken
- Grundregeln zum Upselling
- Erkennen von Upselling-Potential beim Gast
- Vorgehensweise im Verkauf
- Umgang mit Zögern & professionelle Einwandbehandlung
- Kaufsignale des Gastes – Close the deal

Termine
02.06.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Upselling Logis II – Aufbauseminar für Empfangs- und Reservierungsbereich

SEMINARZIEL

Sie kommen nicht dazu, das besondere Angebot vorzustellen, weil der Gast das Gespräch abbricht? Das Geheimnis der Verkaufskür am Front Office liegt in der Kürze: Bereits Ihr Gesprächseinstieg entscheidet, ob der Kunde sich für Ihren Service öffnet. In diesem Seminar nähern wir uns durch praktische Übungen effektiven Techniken wie der kundenzentrierten Kommunikation, die Ihnen auch in anspruchsvollen Situationen hilft, Ihren Logis-Umsatz zu steigern. Kommunikation von Angesicht zu Angesicht bietet Chancen, die nur darauf warten, dass Sie sie ergreifen.

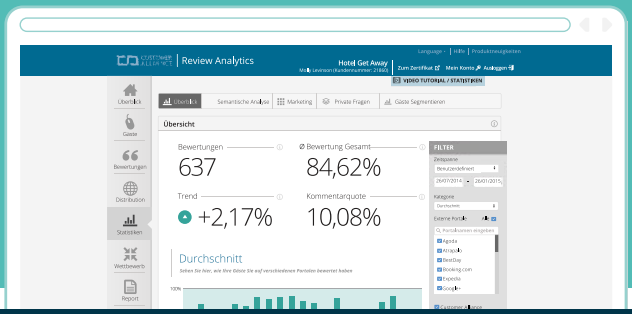
INHALTE

- Wirkung auf den Gast (Video-Analyse)
- Typenkunde: erkennen, wie der Gast „tickt"
- Steilvorlagen verschaffen, die den Abschluss noch leichter machen
- Clevere Fragetechniken & gewinnende Formulierungen: Welche Wortwahl fördert den Absatz?
- Verkaufen im Grenzbereich: Upselling innerhalb einer Beschwerde
- Wissenschaftlich belegt: 6 erfolgs- & praxiserprobte Methoden, die den Gast beeinflussen

Termine
14.06.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

MEHR **BEWERTUNGEN,** MEHR **UMSATZ,** MEHR **ZEIT**



Kontaktieren Sie uns direkt unter +49 30 762 89 00-0 oder per E-Mail an info@customer-alliance.com

REVIEW ANALYTICS

CUSTOMER ALLIANCE

Klingt verlockend?
Erfahren Sie, wie unsere Lösung **Review Analytics** Ihnen dabei helfen kann, die Kontrolle über ihre Kundenbeziehungen und Online-Reputation zu bewahren, Ihre Direktbuchungen zu steigern, und sie damit unabhängier von externen Kommissionszahlungen zu machen. Alles verbunden mit wertvoller Zeitersparnis.

Excel – Basis

Neu

SEMINARZIEL

Der Umgang mit Microsoft® Excel kann in vielen ganz alltäglichen Arbeitssituationen hilfreich sein. Die Scheu vor komplizierten Formeln oder merkwürdigen Befehlen ist jedoch bei vielen Anwendern groß. Lernen Sie in diesem Excel-Basiskurs grundlegende Funktionen des Programms kennen. So können Sie sich zukünftig mit wenigen Handgriffen die tägliche Schreibtischarbeit erleichtern.
(Beispieltabellen aus dem Kurs und weitere Arbeitsmaterialien werden Ihnen nach dem Seminar bei Angabe einer E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt.)

INHALTE

- Grundlegende Funktionen kennenlernen
- Besonderheiten der Formelsprache, also die Syntax, kennenlernen
- Einfache Formeln selbst erarbeiten
- Tabellenblätter strukturieren & Verknüpfungen erstellen
- Zellen- & Blattformatierungen kennenlernen & anwenden
- Tabellen zum Druck vorbereiten

Termine
11.09.2017 | 15:00 bis 20:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Excel – für Fortgeschrittene

Neu

SEMINARZIEL

Sie sind mit vielen Funktionen von Microsoft® Excel zwar vertraut, schöpfen viele Möglichkeiten aber noch nicht aus. Erfahren Sie in diesem Kurs, in welchen konkreten Arbeitssituationen dieses Programm für Sie als Gastronom oder Hotelier besonders hilfreich sein kann.

(Beispieltabellen aus dem Kurs und weitere Arbeitsmaterialien werden Ihnen nach dem Seminar bei Angabe einer E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt.)

INHALTE

- Datenbanken richtig anlegen
- Formeln richtig programmieren
- Verknüpfungen zwischen Tabellenblättern nutzen
- Daten aufbereiten (filtern, sortieren) & in anderen Programmen weiter verarbeiten (Seriendruck)

Termine
25.09.2017 | 15:00 bis 20:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Allergien und Intoleranzen

SEMINARZIEL

In Deutschland leiden etwa 5 % der Erwachsenen unter einer Allergie, weitere 20–30 % leiden unter einer Lebensmittelunverträglichkeit. Schon geringe Spuren von Allergenen in einem Lebensmittel können bei empfindlichen Menschen zu allergischen Reaktionen führen. Lernen Sie den Unterschied zwischen einer Allergie und einer Unverträglichkeit kennen und stellen Sie entsprechende Speisenangebote zusammen, die die Unversehrtheit des Gastes gewährleisten.

INHALTE

In diesem Seminar erfahren Sie, was Sie für den sicheren Umgang mit Allergenen in Ihrem Betrieb wissen müssen.

- Die Erläuterung des Krankheitsbildes & Maßnahmen der Küche & des Services bei verschiedenen Intoleranzen
- Die Darstellung der Allergien mit den Maßnahmen des Restaurants gegenüber dem Gast, z. B. Ei, Fisch, Nüsse etc.
- Die Deklaration auf Speisekarten & Aufstellern, z. B. allergene Stoffe & deklarationspflichtige Zusatzstoffe
- u. v. m.

Termine

21.03.2017 | 10:00 bis 16:00 Uhr
12.10.2017 | 10:00 bis 16:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 199 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

HACCP und Infektionsschutzgesetz in der Gastronomie

SEMINARZIEL

Der erste Teil des Seminars befasst sich mit den Anforderungen, die sich aus dem Infektionsschutzgesetz für das Personal, aber auch für die Arbeitgeber in gastronomischen Betrieben ergeben. Die Teilnahme wird schriftlich bestätigt und gilt als die gesetzlich vorgeschriebene Folgebelehrung. Der Begriff HACCP wird in diesem Seminar transparent gemacht. Praxisorientierte Arbeitsabläufe erklären den Umgang mit den Instrumentarien des HACCP. Übungen dazu verringern die Distanz in der Umsetzung.

INHALTE

Teil 1

- Pflichten der Arbeitgeber & Arbeitnehmer
- Tätigkeits- & Beschäftigungsverbot
- Krankheitserreger
- Mikroorganismen
- Übertragungswege

Teil 2

- Rechtliche Grundlagen
- Was ist HACCP?
- Kontrollpunkte & kritische Kontrollpunkte
- HACCP vs. Leitlinien
- Flussdiagramme & Arbeitsanweisungen
- Risikoanalyse & Überwachung

Termine

17.02.2017 | 10:00 bis 14:00 Uhr
29.09.2017 | 10:00 bis 14:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Hygiene in gastgewerblichen Betrieben (Hygiene-Komplettpaket)

SEMINARZIEL

Dieser vierstündige Lehrgang zeigt Ihnen die grundlegenden Hygieneanforderungen auf und bietet viele praktische Hinweise zur Umsetzung. Das DEHOGA-Hygienepaket inkl. CD-ROM ist Bestandteil dieser Schulung. Es enthält unter anderem:

- die aktualisierte, offizielle Hygiene-Leitlinie für die Gastronomie
- die Broschüre Hygiene-Schulung für die Mitarbeiter in der Gastronomie
- diverse Checklisten

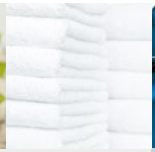
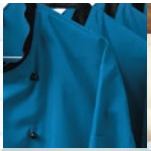
(Die Inhalte dieses Seminars entsprechen den Anforderungen gemäß § 4 bzw. Anlage I der LMVH)

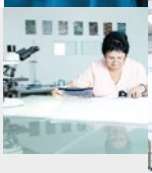
INHALTE

- Persönliche Hygiene
- Arbeitskleidung & Arbeitsumfeld
- Verantwortliches Handeln
- Hygieneanforderung an Betriebsräume/-mittel
- Reinigung & Desinfektion
- Abfallentsorgung & Schädlingsbekämpfung
- Lebensmittellagerung
- Temperaturführung & hygienische Zubereitung
- Speisenausgabe & Speisenauslieferung
- Getränkeschankanlagen
- Gesetzliche Vorschriften
- u. v. m.

Termine
24.03.2017 | 10:00 bis 14:00 Uhr
10.11.2017 | 10:00 bis 14:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 199 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein



LEHNEN SIE SICH ZURÜCK, WIR MACHEN DAS FÜR SIE!

Unser Komplettservice umfasst:

+ **MIETWÄSCHE-SYSTEM:** Unsere textile Vollversorgung nach Ihren individuellen Wünschen.

+ **HOTELEIGENE WÄSCHE:** Wir waschen Ihre Wäsche schonend nach höchsten Qualitätsstandards.

+ **TEAMKLEIDUNG:** Vom Designeranzug bis zur Kochjacke – wir reinigen die Kleidung Ihres Personals, egal ob hoteleigen oder geleast.

+ **GÄSTEWÄSCHE:** Wenn Ihre Gäste mal privat etwas zu waschen haben. Wir machen´s – morgens geholt, abends gebracht.

+ **LEIHWÄSCHE:** Nutzen Sie unser Wäschelager zur flexiblen Überbrückung kurzfristen Bedarfs.

+ **TEXTILHANDEL:** Natürlich können Sie bei uns auch sämtliche Hoteltextilien kaufen, vom Teppichboden bis zur Serviette.

... und noch vieles mehr!

Sie haben darüber hinausgehende Wünsche an textilen Dienstleistungen? Kein Problem! Sprechen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne!

Tel.: +49 (0)30 3116290 – 20 | Fax: +49 (0)30 3116290 – 30
www.fliegel-textilservice.de | info@fliegel-textilservice.de

FLIEGEL TEXTILSERVICE

Serviceschulung für Aushilfen und Einsteiger (Crashkurs Restaurantservice)

SEMINARZIEL

Dieses Seminar soll den Einstieg für eine Aushilfstätigkeit im Service erleichtern und bietet Aushilfen, die bereits im Service tätig sind, die Möglichkeit, sich weiterzubilden.

INHALTE

- Rechtsgrundlagen (Bewirtungsvertrag, Haftung, etc.)
- Hygiene am Arbeitsplatz
- Fachvokabular
- Menü- & Speisenkunde
- Getränkelehre
- Servierarten
- Serviermethoden
- Getränkeservice
- Eindecken (einfach & klassisch)
- Tragetechniken (Geschirr, Gläser, Tabletts)
- Organisations- & Arbeitsabläufe im Bankett & à la carte

Termine

25.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Wein – Alles was Sie über Wein wissen müssen (Grundlagen)

SEMINARZIEL

Was ist Wein? Lebensmittel, Genussmittel und Trendgetränk Nr. 1. Einführung in das Thema Wein und dessen Herstellung. Sensibilisierung für die wichtigsten Unterschiede. Befähigung der Teilnehmenden zur ersten selbstständigen Einteilung und Unterscheidung von Weinen anhand des Etikettes und der Angaben in der Weinkarte.

50 % Rabatt für Azubis

INHALTE

- Der lange Weg von der Traube bis in die Flasche
- Weinanbau
- Weinherstellungsverfahren
- Worin unterscheiden sich Weine?
- Wie entsteht Qualität?
- Was sagt uns das Etikett?
- EU- & nationales Weinrecht
- Weinansprache & -beschreibungen

Praktischer Teil

- Verkostung verschiedener Weine
- Kommentieren der Etiketten
- Aroma-Training

Termine
20.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Wein in der Gastronomie: Strategien für Einkauf, Verkauf und Umsatzsteigerung

SEMINARZIEL

Sensibilisieren der Teilnehmenden für ein auf den jeweiligen Betrieb abgestimmtes, optimales Weinsortiment. Befähigen zum Gestalten einer Weinkarte unter Berücksichtigung der gelernten Aspekte. Verbesserung der Grundkenntnisse über fachgerechte Lagerung und fachliche Servicequalität. Hilfe zum Erzielen höherer Weinumsätze.

50 % Rabatt für Azubis

INHALTE

- Vom Einkauf bis zum Verkauf
- Kriterien für die Sortimentsgestaltung
- Fachgerechte Lagerung
- Wein als Umsatzbringer
- Die Weinkarte
- Rechtliche Bestimmungen
- Erfolgreiche Kalkulationsmodelle
- Der fachgerechte Weinservice
- Verkaufsfördernde Maßnahmen

Praktischer Teil

- Öffnen von Wein- & Sektflaschen
- Dekantieren: Für & Wider, praktische Übung
- u. v. m.

Termine
28.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Perfektion einer Veranstaltung

Neu

SEMINARZIEL

Ihr Anspruch muss dem Ihrer Gäste entsprechen: Perfektion, maßgeschneiderte kreative Konzepte und die Aufmerksamkeit zum Detail bilden die Voraussetzungen beim Realisieren unvergesslicher Erlebnisse.

Die Verlagerung von Events an vom Kunden definierte Orte bedeutet eine Herausforderung. Nicht selten ist die Wirtschaftlichkeit auf Grund der zusätzlichen Mehrkosten in Frage gestellt.

INHALTE

- Grundlagen des Eventmanagements
- Der Auftritt nach außen
- Vom Standardangebot zur individuellen Offerte (Beratungsgespräch)
- Kalkulation der Leistungen: Preisfindung, Angebotserstellung, Verkaufsverhandlung
- Technische Umsetzung: Herstellung, Mitarbeitereinsatz, Ablauforganisation
- Einkaufstipps: Convenienceprodukte vs. Selbstherstellung

Zahlreiche Praxisbeispiele runden dieses Seminar ab.

Termine
08.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Kreativworkshop: Frische Ideen für Ihre Speisekarte

Neu

SEMINARZIEL

Ein gutes Essen spricht alle Sinne an und hinterlässt so einen bleibenden Eindruck auf emotionaler Ebene. Was der Gast als ansprechend wahrnimmt, ist individuell verschieden. Ihre Positionierung am Markt beeinflusst, ob Sie Gäste haben, die gut finden, was Sie gut können. Zudem müssen Sie die Wünsche ihrer Gäste möglichst gut kennen.
Ziel des Workshops ist es, auf Basis Ihrer Positionierung unverbrauchte und individuell passende Ideen zu kreieren, die Ihre Speisekarte attraktiver machen und das Zeug zum „Signature Dish" haben.

INHALTE

- Standort- & Mitbewerberanalyse
- SWOT-Analyse
- Mein Wunschgast: Unternehmensleitbild
- Fach- & Produktwissen
- Trends & Revivals: Trends vs. Tradition
- Speisekartenaufbau & Formulierung – „menu engineering"
- Rationalisierte Umsetzung bei Produktion & Ausgabe in der Küche
- Serviceketten & kücheninternes Qualitätsmanagement
- Professionelles Beschwerdemanagement aus Küchensicht

Termine
05.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Beschwerdemanagement mit dem gewissen Etwas

SEMINARZIEL

Oft kündigt bereits der Gesichtsausdruck des Gastes ein unangenehmes Gespräch an. Wünschen Sie sich dann nicht auch manchmal, den Gast einfach glücklich zaubern zu können? Das erlernen Sie in diesem Seminar: Ob am Front Office, am Telefon oder an der Bar – Sie lernen souverän zu reagieren. Mit ein paar „Zaubertricks" senken Sie den Stresslevel, nehmen dem reklamierenden Gast das Gewicht der Beschwerde ab und verwandeln ihn in einen zufriedenen Kunden, der gern wiederkommt.

INHALTE

- Selbsterfüllende Prophezeiungen: Warum entscheidet die eigene Haltung über den Gesprächsverlauf?
- „Man kann nicht nicht kommunizieren": Wie wirke ich auf meinen Gesprächspartner?
- Kundenzentrierte Gesprächsführung: Was Empathie, Fragen & ein offenes Ohr bewirken können
- Den Gast leiten: Was er hören möchte & erkennen muss
- Typische Fauxpas: Wie vermeide ich eine Eskalation?
- Wenn nichts mehr geht: Eskalationen gewachsen sein & mit Stress richtig umgehen

Termine
03.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
18.10.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Corporate und MICE Sales

Neu

SEMINARZIEL

Ob beim Gewinnen von Firmenkunden (Corporates) für Ihr Haus oder bei Verkaufsgesprächen im MICE-Bereich: Mit diesem speziellen Training für die Sales-Abteilung Ihres Hotels lernen die TeilnehmerInnen, im Gespräch mehr Verkaufschancen zu identifizieren und zu nutzen. Wir trainieren mit Rollenspielen, Video-Analysen, Einzel- und Gruppenarbeiten, wie man mit gezielten Fragen mehr erfährt und dem Firmen- bzw. Veranstaltungskunden bessere Angebote machen kann, die dann auch in einen Vertrag münden – zu den Konditionen, die Sie sich wünschen.

INHALTE

- Die typischen Phasen eines Verkaufsgespräches – vom ersten Telefonat bis zum Abschluss & Feedback-Gespräch
- Fragetechniken, um Bedarf, Wünsche & Entscheidungsmotive in Erfahrung zu bringen
- Stärken Ihres Hauses besser betonen & leichte Standortnachteile kaschieren
- Zielführende Einwandbehandlung
- Preise sicher durchsetzen & Upselling betreiben
- Angebote & Anschreiben so gestalten, dass sich der Kunde & Ansprechpartner wiederfindet
- Sicher & zügig zum Vertragsabschluss kommen

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
02.05. + 03.05.2017
04.12. + 05.12.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Der erfolgreiche Verkäufer in der Gastronomie

SEMINARZIEL

Der Gast, der Ihr Haus besucht, hat sich entschieden Geld auszugeben – dabei sollten Sie ihn tatkräftig unterstützen. Ziel ist es, durch Einsatz effizienter Verkaufstechniken höhere pro Kopf-Umsätze zu generieren und durch gute Serviceleistung den Gast zur Wiederkehr zu animieren. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie sich selbst und damit auch Ihre Produkte erfolgreich verkaufen können.

INHALTE

- Sich „selbst" verkaufen
- So vergrault man Gäste
- Die Erwartungen des Gastes
- Wieviel „Entertainment" möchte der Gast?
- Wie werde ich ein exzellenter Verkäufer?
- Selbstmotivation
- Reklamationen als Chance nutzen

Termine

02.03.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
10.10.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Generation Y – Pragmatische und zielorientierte Führung

SEMINARZIEL

Die Generation Y hat ihre eigene Erwartungshaltung hinsichtlich der Mitarbeiterführung, die oftmals von einer (oft nur wenig) älteren Führungskraft nicht verstanden wird. Das kann zu Missverständnissen und Demotivation auf beiden Seiten führen. In unserem Seminar/Workshop betrachten wir die Erwartungshaltung der Generation Y und erarbeiten eine vertrauensvolle und wertschätzende Basis für eine Zusammenarbeit mit Gestaltungsspielräumen.

INHALTE

- Abschied von Macht & Befehlsgewalt, hin zu Gestaltungsspielräumen
- Haben die hierarchischen Strukturen ausgedient?
- Was Generation Y von Vorgesetzten erwartet
- Generation Y – zielorientiert & pragmatisch, aber auch effizient?
- Individuelle Entwicklungsmöglichkeiten
- Ziel- & Wertesystem
- Denken gegen die Regel – wie verhalten wir uns mit Kontrollinstrumenten?
- Entfalten & Fördern von Kommunikationsverhalten der Generation Y

Termine

30.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Kreativität 2.0: Jederzeit bahnbrechende Ideen finden!

Neu

SEMINARZIEL

Gewinner brauchen Ideen. Kreativität ist die Voraussetzung dafür? Kreativ sein macht keinen Spaß, sondern erfordert neben der notwendigen Technik auch jede Menge Energie. Teilnehmende lernen die kreative Einstellung, von Normen abzuweichen und Ideenfindungstechniken, die außergewöhnliche Ergebnisse produzieren. Brainstorming war gestern. Jeder ist ein begabter Ideenfinder – ausgestattet mit dem richtigen „Starterpaket".

INHALTE

- Wissen, warum Ideen nicht entstehen
- Geistesblitze provozieren & die eigene Ideenheimat kennen lernen
- Ideenfindungsprozesse einsetzen, „starke" Ideen finden
- Außergewöhnliche Ideenfindungstechniken
- Praxis: Produkt-, Dienstleistungs- & Werbeideen entwickeln
- Praxis: Gemeinsam Idee & Konzept für ein „gemeinsames" Startup-Unternehmen entwickeln
- Ruhetechniken kennen & üben – die Voraussetzung für kreatives Denken
- „Kreative Kulturen & radikale Unternehmer" kennenlernen

Termine
13.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Kundenverblüffung – einfach anders machen

SEMINARZIEL

Das Ziel ist es, Ihre Gäste zu Botschaftern und Multiplikatoren des eigenen Unternehmens zu machen. Zufrieden ist nicht zufrieden genug – Gäste müssen begeistert werden, um dem Unternehmen loyal gegenüber zu stehen und Fans zu sein. Nur so bleibt das Unternehmen wettbewerbsfähig und erfolgreich.
Die Teilnehmenden werden auf die Ansprüche der Gäste vorbereitet. Sie lernen deren Erwartungshaltungen kennen, erarbeiten Alleinstellungsmerkmale ihres Unternehmens und entwickeln AH's, OH's und WOW's für ihre individuelle Gästeverblüffung. Sie kreieren ihre eigene Marke!

INHALTE

- Gästeloyalität – Luxus oder Notwendigkeit?
- Vier Stufen der Erwartungshaltungen
- Kommunikation – der Schlüssel zum Erfolg
- Überraschen Sie Ihre Gäste!
- Die kleinen Dinge, die uns erfolgreich machen
- Die Kunst der ständig neuen Überraschung
- Wie wichtig ist die eigene Marke? – Meine Rolle!
- Machen Sie Ihre Gäste zu Multiplikatoren & Botschaftern
- Erarbeiten der individuellen Gästeverblüffung
- To Do's & Praxistransfer

Termine
06.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
15.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Revenue Management I (Grundlagen)

SEMINARZIEL

Wirtschaftlicher Erfolg in der Hotellerie hängt maßgeblich davon ab, ob Sie Zimmerpreise und Kapazitäten effizient steuern. Mit Revenue Management (RM) erlernen Sie, wie Sie Ihre Kontingente optimal einteilen, deren Preise strategisch bestimmen und sie Ihren Vertriebskanälen gekonnt zuordnen. In diesem Basisseminar mit praktischen Übungen wird die Umsetzung einer gewinn- und auslastungsoptimierten Strategie im Logisbereich praxisnah vermittelt.

INHALTE

- RM Grundlagen & Werkzeuge
- Marktanalyse & Marktanteilbericht
- Strategische Zukunftsprognosen
- Umsetzung & Taktik
- Dynamische Preisfindung
- Aufenthaltsbedingungen
- Mitbewerberbeobachtung
- Potential des RM für Sie?
- Das Revenue-Management-Team
- Strategisch verkaufen
- Implementierung in den Betrieb

Termine
18.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Revenue Management II (für Fortgeschrittene)

SEMINARZIEL

Aufbauend auf den wichtigsten Grundlagen des Revenue Managements, lernen die Teilnehmenden des Seminars relevante Revenue Management-Strategien kennen, um diese im Betrieb direkt umzusetzen. Sie erarbeiten Entscheidungskriterien in den Bereichen strategische Preisgestaltung, Vertriebspolitik und Kapazitätssteuerung in Verbindung mit einer methodischen, regelmäßigen Yield Management-Struktur. Immer mit dem Ziel, Ihren Ertrag nachhaltig zu optimieren.

INHALTE

- Grundlagen eines modernen RM
- Erarbeitung einer dynamischen Raten-Matrix
- Aufenthaltsbedingungen & „Price Fencing"
- Einschätzung der Buchungsgeschwindigkeit & Erarbeitung relevanter Strategien
- Verdrängungsanalyse (Displacement)
- Buchungswege & deren Potenzial zur Ertragssteigerung
- RM Kennzahlen zur Steuerung & Kontrolle
- Erarbeitung einer Revenue/Yield Meeting-Struktur
- Praktische Fallbeispiele von RM-Strategien

Termine
19.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

So wird Ihre Website zum Spitzenverkäufer (Conversion Rate Optimierung)

SEMINARZIEL

Machen Sie Ihre Hotel-Website zu einem hochprofitablen Spitzenverkäufer, damit mehr Website-Besucher zu Buchern werden! Profitieren Sie von bewährten Methoden zur Steigerung der Direktbuchungsrate: Wie führen Sie den Besucher richtig, mit welchen Maßnahmen können Sie die Conversion Rate steigern und was sind gar Buchungskiller? Lernen Sie, wie Sie Besucher, die von Google oder den Hotel-Buchungsportalen kommend auf Ihre Website finden, zur Buchung auf Ihrer Seite bewegen.

INHALTE

- Grundlagen einer buchungsstarken Website
- Benutzerfreundlichkeit als A&O
- Regeln für ein buchungsförderndes Design
- Von den OTAs & Google profitieren
- Tools zur Buchungssteigerung
- So verkaufen Ihre Texte & Bilder
- Soziale Netzwerke sinnvoll integrieren
- Tipps für die Wahl der Buchungsmaschine
- Tipps für starke Anfrageformulare
- Erfolgskontrolle & Steuerung

Termine
12.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Verkauf und Zusatzverkauf in der Gastronomie – Grundlagen

SEMINARZIEL

Sie haben es im Gefühl – der Gast würde ein weiteres Getränk für seine Begleitung bestellen, doch er zögert. Einem anderen fällt die Entscheidung zwischen einem großen Salat und einer Hauptspeise schwer. Lernen Sie, in solchen Situationen richtige Fragen zu stellen. Dieses Seminar vermittelt Ihnen konkrete Formulierungen, um die Kundenwünsche unaufdringlich herauszulocken. Mit Fallbeispielen und praxisgeprüfter Methode gewinnen Sie an Souveränität im Verkaufsgespräch.

INHALTE

- Grundlagen des Verkaufens
- „Telling is not selling": Auf zielgenaue Fragen kommt es an
- In Bildern sprechen: Welche Formulierungen wecken das Interesse des Gastes?
- Erfolgsorientierte Verkaufstechniken: So kommen MitarbeiterInnen leicht & sicher zum Abschluss

Termine
23.06.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Verkauf und Zusatzverkauf in der Gastronomie – für Fortgeschrittene

SEMINARZIEL

Der Durchschnittsumsatz pro Gast und pro Tisch ist noch steigerungsfähig? Und im Vergleich zu den Hauptgängen sind es zu wenig Aperitifs, Vorspeisen bzw. Desserts und Kaffeespezialitäten? Anhand von Beispielsituationen aus Ihrem Alltag vermittelt Ihnen das Seminar die Tipps der Profis, um Ihre Leckereien appetitlich zu präsentieren und Ihrem Gast ein schmackhaftes Angebot zu unterbreiten. Sie erfahren, wie Sie Ihr Gegenüber blitzschnell einordnen, werden Ihre drängenden Fragen los und trainieren unter Anleitung individuelle Lösungen.

INHALTE

- Smarte Gesprächsführung: 6 praxiserprobte Lenkungsmethoden, gerade für unentschlossene Gäste
- Champagner statt Prosecco: Wie der Kunde das „bisschen mehr" gern annimmt
- Verkauf abschließen: Wie lassen sich schwierige Situationen entschärfen?
- Kunden verabschieden – Feedback einholen & in Erinnerung bleiben

Termine
07.07.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Der Gast is(s)t nicht mehr das, was er einmal war

Neu

SEMINARZIEL

„Gastronomen verlieren zunehmend Kundschaft an die so genannte Systemgastronomie, Restaurantketten gewinnen immer mehr an Bedeutung. Steakhäuser, Pizza- und Burger-Filialen breiten sich rasant aus – die Kostenintensität beschleunigt diesen Siegeszug, die Individualgastronomie sieht kaum noch Chancen". Diese Meldungen bestimmen derzeit die Gastro-Fachpresse. Ziel des Seminars ist es herauszuarbeiten, wie eine temporäre Nachfrage von einer nachhaltigen abzugrenzen ist. Erwarten Sie also sowohl Neues als auch Überraschendes.

INHALTE

- 10 Zukunftsthesen zur deutschen Gastronomie
- Food Trends – was essen wir morgen?
- Entscheidende Erfolgsfaktoren
- Regional ist das „Neue Bio"!
- Ohne Positionierung ist alles nichts
- Interior Design muss mehr können
- Einheitlichkeit in der Außenwirkung (Marke)
- Ertragsfaktor Personal: Fähigkeiten trainieren
- Effektive Kommunikation
- Das Geheimnis erfolgreicher Internetpräsenz
- Passender Einsatz von social media
- Newsletter, die gelesen werden
- Praxisbeispiele: Was sich bewährt hat

Termine
07.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Soziale Netzwerke: Neumodischer Kram oder sinnvolles Marketingobjekt? (Basiskurs)

Neu

SEMINARZIEL

Der Online-Auftritt von Unternehmen spielt in der heutigen Zeit eine ähnlich große Rolle wie das Produkt an sich. Die verschiedenen sozialen Netzwerke bieten viele Möglichkeiten ein Unternehmen, eine Marke oder ein Produkt online zu platzieren, um Aufmerksamkeit zu erhalten und im besten Fall einen Austausch zwischen Kunden und Unternehmen zu schaffen. Ein zielgruppengerechter, individueller und vor allem professioneller Umgang mit den sozialen Medien ist eine der Voraussetzungen für eine erfolgreiche Online-Präsenz.

INHALTE

- Soziale Netzwerke Basiswissen
- Chancen & Risiken der sozialen Netzwerke
- Kann ich die sozialen Netzwerke für mich & mein Unternehmen nutzen?
- Reicht mein Wissen aus, um sich in den sozialen Netzwerken zurechtzufinden?
- Was sind meine Ziele?
- Tipps & Tricks zum Erreichen dieser Ziele

Termine
04.04.2017 | 09:30 bis 13:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Soziale Netzwerke: Das Potenzial ausschöpfen

Neu

SEMINARZIEL

Um ein Unternehmen erfolgreich in den sozialen Netzwerken zu etablieren reicht es nicht, einige Fotos zu posten und ein Angebot des Monats zu schalten. Für jede Art von Unternehmen und deren Zielgruppe muss eine eigene Strategie entwickelt werden, die die eigene Zielgruppe erreicht, sie unterhält und im Idealfall einen entsprechenden Cashflow erzeugt. Dabei spielen Auswahl der passenden Netzwerke, Contentauswahl und viele weitere Kriterien eine wichtige Rolle.

INHALTE

- Soziale Medien als Prozess verstehen
- Welche Netzwerke sind für mein Unternehmen relevant?
- Wer ist meine Zielgruppe & wie erreiche ich sie über die sozialen Netzwerke?
- Professionelle Pflege von Accounts
- Dauerhafter Erfolg – Verbreitung & Interaktion hochhalten

Termine
25.04.2017 | 09:30 bis 13:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

Bewertungsseite: Der digitale Kundenkontakt

Neu

SEMINARZIEL

Bewertungsseiten im Internet bieten Kunden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen mit dem jeweiligen Unternehmen jederzeit öffentlich zu machen. Mehr als 90 % informieren sich bereits in diesen Portalen. Unternehmen müssen sich immer mehr darauf einstellen, dass öffentliches Feedback potenzielle Kunden beeinflusst. Um sowohl negativen als auch positiven Posts geschickt gegenüberzutreten, fehlt häufig die Erfahrung und das nötige Wissen. Zum Abschluss dieses Seminars wird jeder Teilnehmende mit einem Leitfaden und einer kurzen individuellen Beratung ausgerüstet, um die Chancen und Risiken zu erkennen und für sich zu nutzen.

INHALTE

- Auswertung & Bestandsaufnahme
- Fallbeispiele aus der Berliner Gastronomie & Hotellerie
- Wie antworte ich auf was? – Worauf lasse ich mich ein?
- Leitfaden & Möglichkeiten der Standardisierung
- Qualität & Quantität

Termine

31.05.2017 | 09:30 bis 13:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 129 €, Mitglieder 99 €
oder 1 Seminargutschein

pluss Personalmanagement
Berlin GmbH
Ernst-Reuter-Platz 8
10587 Berlin
Tel.: 030 / 498 57 00
berlin@pluss.de

TOP PERSONAL DIENSTLEISTER 2016 ZEITARBEIT FOCUS
TOP PERSONAL DIENSTLEISTER 2016 PROFESSIONAL & SPECIALIST SEARCH FOCUS

Spezialdienstleister für
Hotel & Gastronomie
www.pluss-gastronomie.de

pluss personalmanagement Gastronomie

D.I.S.G. – Persönlichkeitsentwicklung und Mitarbeiterführung

SEMINARZIEL

Beruflicher Erfolg liegt darin, sich und andere einschätzen zu können. Jeder Mensch hat unterschiedliche Talente. In diesem Workshop lernen Sie, Stärken und Begrenzungen in Ihrem Team wahrzunehmen und positiv zu nutzen. Durch eine Analyse von Arbeitsstil und Verhalten werden in Ihrem Team die Effektivität gesteigert, Konflikte und Missverständnisse vermieden, eine ausgeglichene Stimmung im Unternehmen geschaffen, Erfolge herbeigeführt und die Kommunikation untereinander verbessert.

INHALTE

- Das persönliche Verhalten kennenlernen
- Kommunikation optimieren
- Führungsfähigkeit verbessern
- Aufgaben zielgerichtet im Team vergeben
- Teams ablauforientiert zusammenstellen
- Den eigenen Arbeitsstil analysieren
- Potenzielle Konfliktbereiche reduzieren
- Vermeidung von nonproduktivem Stress
- Nutzen des persolog® Persönlichkeits-Modells

inkl. D.I.S.G.-Unterlagen

Termine
03.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 329 €, Mitglieder 239 €
oder 2 Seminargutscheine

Englisch Niveau 1 – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail

SEMINARZIEL

Am Telefon spiegeln Sie für internationale Gäste und Kunden nicht nur das Unternehmen wider, sondern in dem Moment auch Ihre Kultur und Gastfreundlichkeit. Lernen Sie sich professionell auf Englisch auszudrücken, auch wenn Sie in dieser Sprache noch sehr unsicher sind. Lernen Sie über die Tücken einer E-Mail. Das heute so häufig benutze Kommunikationsmittel wird schnell unterschätzt und kann internationale geschäftliche Beziehungen beeinträchtigen. Es werden Tipps und Tricks gegeben und Grundlagen der Betreuung am Telefon und des E-Mail-Schreibens auf Englisch vermittelt.

INHALTE

- Kommunikation am Telefon
- Wie begrüße ich auf Englisch? Wie gehe ich auf Fragen ein? Wie reagiere ich, wenn ich eine Anfrage nicht verstanden habe?
- Indirekte & direkte Kommunikation: Freundlichkeit in der Fremdsprache verstehen & anwenden lernen
- Buchstabieralphabet in Englisch
- Aufbau einer E-Mail in Englisch
- Wen darf ich wie in einer E-Mail anschreiben? Wie äußere ich Kritik (z. B. bei Zahlungsverzug)?
- Beispiele & Übungen aus der Praxis

Termine
12.07.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Niveau 1: Anfänger, unsichere Sprecher, A2–B1 Kenntnisse

Die Übungen beziehen sich v.a. auf den FO- und Restaurantbereich.

Englisch Niveau 2 – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail

SEMINARZIEL

Am Telefon spiegeln Sie für internationale Gäste nicht nur das Unternehmen wider, sondern in dem Moment auch Ihre Kultur und Gastfreundlichkeit. Lernen Sie sicher und professionell auf Englisch zu reagieren. Lernen Sie über die Tücken einer E-Mail. Das heute so häufig benutzte Kommunikationsmittel wird schnell unterschätzt und kann internationale geschäftliche Beziehungen beeinträchtigen. Es werden Tipps und Tricks gegeben und Grundlagen der Betreuung am Telefon und des E-Mail-Schreibens auf Englisch vertieft.

Niveau 2: Fortgeschrittene, B1–C1 Sprecher

INHALTE

- Verständnis von Kulturunterschieden
- Beschwerden auf Englisch annehmen, spiegeln & kompetent reagieren
- Unterschiedliche Akzente verstehen üben
- Aufbau einer E-Mail in Englisch
- Unterschiedliche Kommunikationsstile beachten lernen: direkt & sachlich vs. indirekt & persönlich
- Wen darf ich wie in einer E-Mail anschreiben? Wie äußere ich Kritik (z. B. bei Zahlungsverzug)?
- Beispiele & Übungen aus der Praxis

Die Übungen beziehen sich v. a. auf den FO- und Restaurantbereich. Das Seminar findet in deutscher Sprache statt.

Termine
05.09.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Französisch – sicher und souverän am Telefon und per E-Mail

Neu

SEMINARZIEL

Am Telefon spiegeln Sie für internationale Gäste und Kunden nicht nur das Unternehmen wider, sondern in dem Moment auch Ihre Kultur und Gastfreundlichkeit. Lernen Sie sich professionell auf Französisch auszudrücken, auch wenn Sie in dieser Sprache noch sehr unsicher sind. Lernen Sie über die Tücken einer E-Mail. Das heute so häufig benutze Kommunikationsmittel wird schnell unterschätzt und kann internationale geschäftliche Beziehungen beeinträchtigen. Es werden Tipps und Tricks gegeben und Grundlagen der Betreuung am Telefon und des E-Mail-Schreibens auf Französisch vermittelt.

INHALTE

- Kulturunterschied Deutschland Frankreich: Erwartungshaltung der Gäste
- Kommunikation am Telefon
- Wie begrüße ich auf Französisch? Wie gehe ich auf Fragen ein? Wie reagiere ich, wenn ich eine Anfrage nicht verstanden habe?
- Indirekte & direkte Kommunikation: Freundlichkeit in der Fremdsprache verstehen & anwenden lernen
- Aufbau einer E-Mail in Französisch
- Wen darf ich wie in einer E-Mail anschreiben? Wie äußere ich Kritik (z. B. bei Zahlungsverzug)?
- Beispiele & Übungen aus der Praxis

Termine
06.09.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Niveau: Anfänger, unsichere Sprecher, A2–B1 Kenntnisse

Die Übungen beziehen sich v. a. auf den FO- und Restaurantbereich.

Erfolgreicher Umgang mit internationalen Gästen

SEMINARZIEL

Gastfreundschaft zeigt sich in sämtlichen Kulturen anders. Die Wünsche und Erwartungen amerikanischer Gäste unterscheiden sich beispielsweise gegenüber denen französischer oder arabischer Besucher. Beim Empfang der Gäste zählt immer der erste Eindruck. Wenn MitarbeiterInnen richtig auf andere Kulturen vorbereitet sind, können sie Missverständnissen vorbeugen und langfristig für einen guten Ruf des Unternehmens sorgen. Im Rahmen des Seminars wird Wissen für einen erfolgreichen Umgang mit internationalen Gästen vermittelt und das Verständnis von Kulturunterschieden geschult.

INHALTE

- Andere Länder – andere Sitten: Unterschiedliche Werte, Normen, Arbeitsweisen & Perspektivwechsel
- Kulturelle Werte in Deutschland
- Verständnis für Kulturunterschiede unterschiedlicher Gäste (Europa, USA, Asien): Brücken bauen, Fettnäpfchen vermeiden
- Kommunikationsstile im Vergleich: direkt vs. indirekt
- Kommunikation auf Englisch stärken
- Barrierefreies Reisen: Praxisübungen

Termine
26.04.2017 | 09:00 bis 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Gastorientiertes Telefonverhalten

SEMINARZIEL

Kennen Sie das: Sie nehmen ein Telefonat entgegen und Sie wissen nach wenigen Sekunden nicht mehr, wer am anderen Ende der Leitung ist? Namen vergessen, Firma nicht verstanden? Das Telefon gilt als besondere Art der Kommunikation im Erstkontakt mit dem Kunden. Im Training erkennen die Teilnehmenden, wie wichtig ihre Funktion am Telefon ist und welche Auswirkungen das eigene Telefonverhalten auf das Gesamtbild des Unternehmens hat. Es werden Grundlagen der telefonischen Kommunikation ebenso vermittelt wie Tipps und Tricks.

INHALTE

- Telefonieren als Visitenkarte
- Kommunikation & Rhetorik
- Sprache & Stimme einsetzen
- Die gastorientierte Meldung
- Gute Gesprächsführung
- Positive Formulierung
- Fragetechniken & Verkauf
- Datenschutz & Diskretion
- Telefonnotiz
- Buchstabieralphabet
- Englische Kommunikation
- u. v. m.

Termine
02.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
28.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Reklamationsverhalten

SEMINARZIEL

Richtige Reklamationsbehandlung ist für einen Betrieb wie eine zweite Chance in der Kundenbeziehung. Wenn Mitarbeiter richtig und positiv mit einer Beschwerde umgehen, ist ein Gast auch bereit, Fehler zu verzeihen und wiederzukommen. Im Rahmen des Seminars werden Techniken für den richtigen Umgang mit Reklamationen vermittelt.

INHALTE

- Ebenen der Kommunikation
- Modell der Motivation

Was wollen Menschen?

- Modell der Rückkopplung

Wie reagieren Menschen?

- Umgang mit verschiedenen Gasttypen
- Erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Beschwerden als Chance nutzen
- Positive Formulierungen
- Reklamationssituationen

Termine
01.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
27.09.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Selbst- und Zeitmanagement

SEMINARZIEL

Tagesmanager, Stundenmanager, Minutenmanager oder sogar Sekundenmanager – wie denn jetzt? Der Weg, ein individuelles Selbst- und Zeitmanagement zu finden und damit erfolgreich und vor allem gesund zu sein. In diesem Training geht es zum einen darum, zu erkennen, ob ich noch Herr/in meiner Zeit bin und zum anderen darum, Prioritäten richtig zu setzen, Zeitfresser zu identifizieren, ungesunde Störfaktoren zu erkennen, Selbstdisziplin zu erreichen.

INHALTE

- Zeitmanagement-Ansätze
- Auswertung eines „ehrlichen" Minutenplans
- Zeitfresser identifizieren
- Prioritäten richtig setzen
- Gezielte Störungen erkennen
- Persönliche Strategien entwickeln
- Kommunikation als Zeitmanagement-Tool
- Holistisches Bild in Sachen Zeitmanagement
- Entwicklung persönlicher Maßnahmen
- u. v. m.

Termine
05.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
16.10.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Business-Knigge/Verhaltensregeln für Fach- und Führungskräfte

Neu

SEMINARZIEL

Unsere Zielsetzung ist, den Workshop-Teilnehmenden Regeln und Verhaltensweisen aufzuzeigen, die im Berufsleben anzuwenden sind. Diese Knigge-Regeln können im eigenen Betrieb und auf Dienstreisen oder Messen eingesetzt werden und führen nachweisbar zu einer besseren Verständigung mit Geschäftspartnern und im Kollegenkreis. Diese „Benimm-Dich-Regeln" erweitern die persönliche und interkulturelle Kompetenz der Teilnehmenden.

INHALTE

- Gutes Benehmen – Was ist zeitgemäß?
- Richtig begrüßen & anreden
- Eloquent & stilvoll kommunizieren
- Business-Dresscode & Kleiderregeln
- Sicher & souverän auftreten im Hotel & Restaurant
- Andere Länder & andere Sitten & Erwartungen
- Knigge-Regeln für Dienstreisen
- Empfehlungen

Termine
13.07.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Starke Persönlichkeit?!

SEMINARZIEL

Sie wollen andere Menschen glaubhaft überzeugen? Eine gute, anschauliche und lebendige Präsentation der eigenen Person ist oft die Basis eines Themas.

In diesem Seminar feilen Sie an Ihren rhetorischen Fähigkeiten und erfahren mehr über die Körpersprache – sie ist 5x ausdrucksstärker als das gesprochene Wort. Sie werden erkennen, dass überzeugend auftretende Menschen langfristig mehr Erfolg im Berufsleben aufbauen.

INHALTE

- Schon beim ersten Kontakt punkten
- Selbstsicherheit & authentische Wirkung
- Körpersprache
- Wie zeige ich Präsenz?
- Die Wirkung meiner Kommunikation
- Kompetenz besser zur Geltung bringen
- Stärken erkennen & ausbauen

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
22.11. + 23.11.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Stress

SEMINARZIEL

Heute hat Stress besonders im beruflichen Umfeld eine neue Bedeutung bekommen. Ob Arbeitssucht oder eine hohe Belastung am Arbeitsplatz – jeder Mensch ist anders und reagiert auch anders auf Stressoren. Für Führungskräfte eine große Herausforderung, den Mitarbeiter nicht nur anhand seiner kognitiven Fähigkeiten zu beurteilen und einzusetzen, sondern ggf. auch Rücksicht auf psychische, physische und vermehrt auch auf interkulturelle Faktoren zu nehmen.

INHALTE

- Stress & seine Auswirkungen
- Stressnehmer & -auslöser
- Stresslevel erkennen & damit umgehen
- Körperliche & psychische Frühwarnsysteme registrieren
- Das Ressourcen-Bewertungsmodell (nach Lazarus)
- Verhaltensveränderungen
- Leistungseinbußen
- Eigene Stress-Ressourcen
- Stress-Situationen verhindern/entschärfen
- Mentale Entspannungstechniken
- Welche Rolle spielt die Ernährung?

Termine
29.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Zettel oder Kopf? So punkten Sie bei Ihren Gästen

SEMINARZIEL

Sie kennen das: Sie gehen mit Freunden essen, die Servicekraft im Restaurant nimmt Ihre Bestellung per „Kellnerblock" auf und weiß am Ende doch nicht mehr, wer am Tisch was bestellt hat? Oder Sie sind zum 3. Mal Gast in einem Hotel und die Mitarbeiter an der Rezeption wissen immer noch nicht, wie Sie heißen. Wie fühlt man sich in solchen Situationen? Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie man ganz einfach sein Gedächtnis trainiert und damit bei Gästen Eindruck macht.

INHALTE

- Unser Gehirn braucht Training
- Das Merken von Namen & Gesichtern
- Steigerung der Merkfähigkeit
- Verbesserung der Erinnerungsfähigkeit
- Energie & Konzentration
- Motivation bei der Informationsverarbeitung
- Langfristige Speicherung von Informationen
- Förderung des bildhaften Denkens
- Praxisübungen

Termine
21.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Arbeitsrecht für Führungskräfte

SEMINARZIEL

Die Bedeutung des Arbeitsrechts wird vielfach unterschätzt. Dementsprechend entstehen vermeidbare Konflikte und es werden unnötige Rechtsstreite vor dem Arbeitsgericht geführt. In diesem Seminar erhalten Führungskräfte mit Personalverantwortung anhand prägnanter Praxisbeispiele anschauliche Lösungsansätze für rechtliche Fragen aus dem Berufsalltag. Das Seminar unterstützt dabei, Fehler zu vermeiden und erläutert geeignete, einwandfreie Vorgehensweisen – auch in der Vorbereitung für die Personalabteilung.

INHALTE

- Begründung & Änderung von Arbeitsverhältnissen
- Befristung von Arbeitsverträgen
- Beendigung von Arbeitsverhältnissen – Kündigungsarten & Alternativen
- Formulararbeitsverträge/AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)
- Abmahnungen richtig vorbereiten & formulieren
- Regelungen für besonders geschützte Arbeitnehmer & Auszubildende
- Jugendarbeitsschutzgesetz
- u. v. m.

Termine
03.03.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
09.10.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Budgetierung in der Hotellerie- und Gastronomie

SEMINARZIEL

Was Hotel- und Restaurantketten in ihre Jahresplanung fest integriert haben, findet in kleinen Betrieben mitunter gar nicht oder nur nebenbei statt – die Budgetierung.

Zu kompliziert? Zu aufwendig? Schon mit wenigen Mitteln und geringem Aufwand lassen sich zuverlässige Aussagen zum zu erwartenden Umsatz treffen. Sie bilden die Basis für die Kostenplanung und ermöglichen so einen Blick auf die Betriebsentwicklung.

INHALTE

- Informationsquellen zur Vorbereitung der Budgetierung
- Einordnen des Budgets in die Unternehmensplanung
- Korrelation der Marktdaten
- Erstellen des Gastronomie-Umsatzbudgets in Abhängigkeit von der Planung anderer Unternehmensbereiche
- Ableitung der Kostenbudgets unter Einbeziehung des gängigen Kontenrahmens
- Ermittlung des Deckungsbeitrags

Termine
27.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Dienstplanung und der Mindestlohn – eine Chance

SEMINARZIEL

Dienstplanung und Zeiterfassung sind ein komplexes Werk, das nicht nur die verschiedenen gesetzlichen und tarifverträglichen Grundlagen einhalten muss, sondern neben den persönlichen Belangen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch noch betriebswirtschaftlich optimiert werden will. Ziel des Seminars ist es, die verschiedenen Planungsvarianten kennenzulernen, die Stellschrauben der Optimierung zu entdecken und wie man aus einer Notwendigkeit eine Plattform für Mitarbeiterzufriedenheit und Kostenersparnis machen kann.

INHALTE

- Erfahrungsaustausch Dienstplanung heute
- Herausforderungen Personalplanung
- Rahmenbedingungen
- Methoden der Planung
- Integration betrieblicher Prozesse
- Vorteile durchgängiger Zeitwirtschaft
- Einbindung Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter in die Planung
- Ergebnisauswirkung des Dienstplans & operative Steuerungsmöglichkeiten

Termine
16.03.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
09.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Ertragsmanagement in der Gastronomie (inkl. Speisekartenanalyse)

SEMINARZIEL

In diesem Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Gastronomie-Kennzahlen und Management-Tools praktisch anwenden können, um Ihr Betriebsergebnis aktiv zu steuern. Damit gewinnen Sie einen umfassenden Einblick in verschiedene Techniken und Methoden zur Gewinnoptimierung. Dabei ist auch Menu-Engineering eine wichtige Methode, mit der Sie und Ihr Team die Speise- oder Getränkekarte systematisch und analytisch durchleuchten und optimieren können.

INHALTE

- Gastronomie-Kennzahlen verstehen & effektiv nutzen
- Berechnungsmodelle für Speisen & Getränke erstellen
- Menu-Engineering & Optimierungsstrategien
- Die Bedeutung der Speisekarte für das Betriebsergebnis berechnen
- Anwendungsbereiche erarbeiten
- Maßnahmenkatalog erstellen, um passende Methoden direkt einzusetzen

Teilnehmende werden verschiedene einfache Tools mit auf den Weg bekommen, die es ihnen ermöglichen, das Gelernte im Betrieb umzusetzen.

Termine
17.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Change Management – Organisationsveränderung als Prozess

SEMINARZIEL

Immer wenn Organisationen eine Veränderung im Unternehmen vornehmen, sprechen wir von „Change Management". Diese Veränderungen in Strukturen und Prozessen finden fast täglich statt. Mit einer positiven Einstellung zur Veränderung werden Sie als Change-Agent eine hohe Qualität in der Umsetzung erreichen. Unser Workshop schärft den Blick für das Wesentliche und für die Reduktion von Komplexität bei tiefgreifenden Veränderungsprozessen. Mitarbeiter/Innen sind durch die Maßnahmen eingebunden und entwickeln eine positive Haltung zum Veränderungsprozess.

INHALTE

- Grundlagenwissen Change Management
- Prinzipien des Change Management-Prozesses
- Strategiepapier & Konzeptspezifikation
- Veränderungsprogramm – Aktionsplan
- Widerstandstreppe – Analyse potenzieller Probleme
- Phasencheck & Schlüsselpositionen
- Kommunikation im Kreislauf

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
30.11. + 01.12.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Qualitätsmanagement – Ihr Schlüssel zum Erfolg!

SEMINARZIEL

Erfolg beginnt im Kopf. Der Erfolg von Unternehmen beruht nicht nur auf konsequenter Servicequalität, sondern auf dem ganzheitlichen Ansatz – Analyse, Planung, Umsetzung und Kontrolle. Ein Qualitätsmanagementsystem schafft und sichert den nachhaltigen Erfolg. Im Seminar nehmen wir Ihre Abteilung/Unternehmen unter die Lupe von der Analyse bis zur Kontrolle und erarbeiten eine To-Do Liste zur Umsetzung im Alltag. Die Mitarbeiter werden für ein QM-System und ihre eigene Rolle und Verantwortung sensibilisiert und arbeiten aktiv an Veränderungsprozessen mit.

INHALTE

- Warum ist Qualität wichtig?
- Warum brauchen wir ein System?
- Der PDCA-Zyklus – Der kontinuierliche Verbesserungsprozess
- Rahmenbedingungen & Steuerung eines erfolgreichen Verbesserungsprozesses
- Erkennen & Bewältigen von Schwierigkeiten & Widerständen im Veränderungsprozess
- Qualitätslücken aufdecken & gemeinsam schließen
- Ziele setzen & erfolgreich SMART formulieren, aktiver Praxistransfer

Termine
11.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Existenzgründung von A–Z (Kompaktseminar)

SEMINARZIEL

Unabhängig davon, ob Sie Getränke ausschenken, Speisen zubereiten, Veranstaltungen ausrichten oder einfach Ihre Gäste mit Musik unterhalten wollen – es gibt zahlreiche Gesetze, Verordnungen und Auflagen, die Sie kennen und erfüllen sollten. In diesem Seminar werden die Grundlagen und Besonderheiten der Existenzgründung im Gastgewerbe vermittelt.

INHALTE

- Konzessionen & Genehmigungen
- Betriebsarten
- Straßenverkauf
- Hygiene-Recht (HACCP & LMVH)
- Getränke-Schankanlagen
- Jugendschutz/Verbraucherschutz
- Sperrzeiten
- GEMA & Co.
- Namensschild/Ämter
- Entsorgung von Speiseabfällen
- Personalfragen/Arbeitsrecht/BGN
- Rechtsgrundlagen

Termine

09.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
13.12.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Konfliktmanagement am Arbeitsplatz/Grundlagen (Modul I)

SEMINARZIEL

Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse: Sicherheitsbedürfnisse, soziale Bedürfnisse, Statusbedürfnisse und das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung. Nichtbefriedigung führt zu Frustration und das führt zu Konflikten. Wenn Menschen nicht auf der gleichen „Wellenlänge" sind, dann ist die Wahrscheinlichkeit von Konflikten recht hoch. Mit dem Erkennen von Konflikt-Symptomen und Konflikt-Elementen fällt es Ihnen zukünftig leicht, einen Konflikt im Unternehmen oder mit Kunden zu analysieren und neue Lösungswege für „Konflikt-Gefangene" zu suchen.

INHALTE

- Konflikte sind allgegenwärtig
- Konfliktmanagement
- Positive Funktionen von Konflikten
- Konflikt-Arten
- Konflikt-Symptome
- Konflikt-Elemente
- Konflikt-Mechanismen
- Werkzeuge für Konflikt-Management
- Moderation & Mediation

Termine

21.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
28.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Kommunikation – Schlüssel zur Konfliktlösung (Modul II)

SEMINARZIEL

Gelungene Kommunikation ist ein Schlüssel zur konstruktiven Konfliktbearbeitung. „Wer redet, schießt nicht", so Präsident des EU-Parlament, Martin Schulz. Auf diesen kurzen Nenner wird die Funktion von Kommunikation oft zusammengefasst. Kommunikation – verbal und nonverbal – spielt in allen Konfliktverfahren eine Schlüsselrolle. Stärken Sie in unserem Workshop Ihre kommunikativen Kompetenzen, um eine gemeinsame Sicht des Konflikts und des dahinter liegenden Problems zu erkennen.

INHALTE

- Hintergründe zur Kommunikation im Konflikt
- Kommunikationsmodelle & Gesprächsführung
- Fragetechniken
- Was Worte bewirken
- Reflexion über die eigene Kommunikationsfähigkeit
- Die eigene Haltung zu Konflikt & Kommunikation
- Katalysator, Motivator & Mediator in der Kommunikation
- Sprache & Körpersprache
- Soziale & mentale Kompetenz

Termine
22.02.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
29.11.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Leadership I – Der Einstieg als Führungskraft

SEMINARZIEL

Ein Team erfolgreich zu führen, basiert auf folgenden Erkenntnissen und Fertigkeiten:
a) Sie erkennen Ihre eigenen Stärken und Schwächen.
b) Sie wenden Führungswerkzeuge an, die die einzigartigen Qualitäten Ihrer Mitarbeiter hervorlocken.
Dies inspiriert Ihre Mitarbeiter so, dass sie sich in einem höheren Maß bei der Arbeit engagieren. In praktischen Beispielen lernen Sie diese effektiven Führungswerkzeuge kennen, um Konflikte zu lösen und klar zu führen.

INHALTE

- Stärken & Schwächen erkennen
- Führungswerkzeuge
- Teammeeting
- Situationsangepasste Mitarbeiterführung
- Team & Motivation
- Kommunikation & Wertschätzen
- Delegieren & Ermächtigen
- Führen von Konflikt-Gesprächen

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
29.03. + 30.03.2017
05.10. + 06.10.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Leadership II – Als Führungskraft ein Team erfolgreich führen

SEMINARZIEL

Führungskräften in Personalverantwortung Werkzeuge vermitteln, die ihnen in ihrer täglichen Arbeit helfen, eigene Stärken und Schwächen zu erkennen und gezielt daran zu arbeiten – das ist das Ziel dieses Seminars. Welche Faktoren sind die Ursache dafür, dass MitarbeiterInnen Führungskräften nicht folgen? Wie delegiere ich richtig? Was muss ich tun, um nachhaltige Erfolge in meinen Teams zu erzielen?

INHALTE

- Selbsterkenntnis
- Stärken & Schwächen von Mitarbeitenden erkennen
- Kommunikative Fallen erkennen
- Delegierte Aufgaben sicherstellen
- Konflikte richtig angehen
- Changeprozesse in Teams richtig moderieren & begleiten
- Know-how der MitarbeiterInnen positiv nutzen
- Ein Blick in die Trickkiste in Sachen Sanktionen
- Humor als Führungstool
- Mut haben, Verantwortung abzugeben
- u. v. m.

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
19.10. + 20.10.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Mit interner Kommunikation zum Erfolg!

SEMINARZIEL

Umfassend informierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motivierter und zufriedener – deshalb ist interne Kommunikation für Unternehmen oft erfolgsentscheidend. Eine gelungene interne Kommunikation hilft dabei, Prozesse im Unternehmen zu verbessern, Abläufe zu optimieren und Projekte bestmöglich abzuschließen. Aber wie gelingt das? In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden die Grundlagen der internen Kommunikation kennen und wenden sie auf erste Beispiele im eigenen Betrieb an.

INHALTE

- Welche Strukturen müssen vorhanden sein, um Beschäftigte schnell zu informieren?
- Erfolgsdreieck Unternehmensführung, Personalabteilung & Unternehmenskommunikation
- Ausgewählte Instrumente der internen Kommunikation in der Hotellerie & Gastronomie
- Beschäftigte als Multiplikatoren – Einbindung der Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter
- Gelungene Guidelines für die Kommunikation nach innen & außen

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
06.11. + 07.11.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Prozessmanagement – Mit Transparenz ein Unternehmen führen

SEMINARZIEL

Als leistungsfähiges Unternehmen sind Sie dann erfolgreich, wenn die gesamte Organisation sich an den Erfordernissen der Geschäftsprozesse ausrichtet. Die Gestaltung optimaler Prozesse erfordert eine klare Sicht auf alle Tätigkeiten, um diese dann gast-/kunden- und unternehmergerecht sowie warenspezifisch zu steuern. In diesem Seminar erfahren Sie praxisnah, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse unter konsequenter Einbindung der MitarbeiterInnen optimieren und die Kostenspirale im Auge und im Griff haben.

INHALTE

- Prozessmanagement im System der Führungsinstrumente
- Grundverständnis & Erfolgsfaktoren des Prozessmanagements
- Einbindung aller Prozessbeteiligten
- Übersichtliche Darstellung aller prozessrelevanten Informationen
- Phasen des Prozessmanagements
- Prozesslandschaften bilden
- Risiken erkennen
- Kontrollinstrumente
- Kontinuierliche Verbesserung gestalten

Termine
31.05.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

hocaboo.com

hocaboo
BOOSTING HOTELS and CAREERS

Swipe, Swipe, Match

hocaboo ist die Plattform für **INTERNATIONALES RECRUITING IN DER HOTELLERIE**. Erreichen Sie die richtigen Kandidaten dort wo sie zuhause sind - auf dem Smartphone.

Download on the App Store
ANDROID APP ON Google play

Qualitätsstandards für Hotel- und Restaurantbetriebe

SEMINARZIEL

Teilnehmende des Kurses erhalten praktische Muster-Unterlagen und Informationen zum Umsetzen der Standards für die Bereiche Empfang und Reservierung, Housekeeping, Haustechnik, Service, Frühstück, Küche, Geschäftsleitung, Veranstaltungen und Bankett sowie Verkauf und Marketing. Die praxiserprobten Vorlagen sind hilfreiche Instrumente, um Arbeitsabläufe zu optimieren (wer macht was, wann, wie und womit?), um die Gästezufriedenheit zu messen, Tendenzen rechtzeitig zu erkennen und Schwachstellen, aber auch Stärken im Betrieb aufzudecken.

INHALTE

- Vorteile eines Qualitätsmanagements und der Qualitätsstandards
- Kurzinformationen über das Qualitätsmanagement nach ISO 9001
- Ablaufdiagramm einer Implementierung/ 10-Schritte-Implementierungsmodell
- Inhalte der Qualitätsstandard-Dokumentation

Termine
06.04.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr
12.12.2017 | 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 239 €, Mitglieder 189 €
oder 1 Seminargutschein

Vorstellungsgespräche gekonnt und erfolgreich führen

SEMINARZIEL

Bewerberinterviews sind nur dann erfolgreich, wenn sie die richtige Entscheidung hervorbringen: „Richtige/r Kandidat/in oder nicht". Es gilt, vorhandenes Know-how, soziale Kompetenzen sowie Schwachstellen abzuklopfen und die Bewerber auch mal aus der Reserve zu locken. In unserem Seminar werden die dafür notwendigen Grundlagen, Techniken und Methoden für eine kompetente Gesprächsführung und sichere Entscheidungsfindung vermittelt und in Rollenspielen gleich trainiert.

INHALTE

- Professionelle Personalauswahl
- Bewerbergespräch nicht vor Ort
- Zielgerichtete Gesprächsvorbereitung
- Interkulturelle Kompetenz
- Wahrnehmung & Wirklichkeit
- Erfolgreiche Fragetechniken
- Phasen & Ablauf des Bewerbungsgesprächs
- Wie komme ich zu einer Entscheidung?
- Checklisten
- u. v. m.

Termine jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr
22.03. + 23.03.2017

Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 359 €
oder 2 Seminargutscheine

Seminaranmeldung

Verbindliche Anmeldung für folgende Seminare*:
Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen!

Seminarbezeichnung

Datum der Durchführung

Teilnehmer/-in (Vor- und Nachname)

Seminarbezeichnung

Datum der Durchführung

Teilnehmer/-in (Vor- und Nachname)

Rechnungsanschrift:

Betrieb und Ansprechpartner/-in

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Fax

E-Mail

☐ Ja ☐ Nein
DEHOGA Mitglied?

Datum

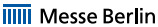
Unterschrift Inhaber/-in oder
Vertretungsberechtigte/-r der juristischen Person

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf www. dehoga-berlin.de/seminare.

Fax: 030. 318048-28

*... oder scannen und online anmelden!

Unsere Partner



AMERICAN
EXPRESS

DINAMIX

TAXI BERLIN
030 20 20 20

pluss
personalmanagement
Gastronomie

B·Z
BERLINS GRÖSSTE ZEITUNG

wirecard

Buch- und Offsetdruckerei
H. Heenemann

Walterdorfer
WASSERBETTEN
Vom Normalbett bis zum Spezialbett

Ihr kompetenter Makler in Versicherungsfragen
Assekuranz Stahl
VERSICHERUNGSMAKLER

Getränke
PREUSS
MÜNCHHAGEN

Coca-Cola Erfrischungsgetränke

HotelPartner
YIELD MANAGEMENT
Gemeinsam erfolgreich.

GASAG
DIE BERLINER ENERGIE

Albrecht
Neiss

GEYER
EDEL STAHL VIELFALT

GO IN

Hiestand
SUHR

flash-security

FRIESENKRONE
Aus Liebe zum Fisch

MAZARS

CHAMPAGNE
POMMERY

GEROLSTEINER

KONICA MINOLTA

BILFINGER
PROFIMIET

sky

AWI

HAMBERGER
Der Großmarkt für Gastronomie & Handel

KRAMM

L.I.K.E.
HOSPITALITY CONSULTING

RECKE
FLEISCH & WURSTWAREN

hocaboo
BOOSTING HOTELS and CAREERS

GIG
hospitality
technical solutions

Impressum

Verantwortlich
HOGA Berlin Service GmbH
Keithstraße 6 |10787 Berlin
Tel.: 030. 318048-20 | Fax: 030. 318048-28
seminare@dehoga-berlin.de
www.dehoga-berlin.de

Auflage
2.200 Exemplare

Inhalte
DEHOGA Berlin Seminare

Bilder
DEHOGA Berlin, Fotolia, Shutterstock

Gestaltung
Atelier Hauer + Dörfler GmbH

Druck
Buch- und Offsetdruckerei H. Heenemann GmbH & Co. KG
Bessemerstraße 83–91 | 12103 Berlin

Änderungen vorbehalten!

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Seminarveranstalters auf **www.dehoga-berlin.de/seminare.**