



**Seminare. Workshops.  
Trainings. Coachings**

# 2021



---

## 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

### Inhalte

DEHOGA Berlin Seminare

### Bilder

DEHOGA Berlin, Fotolia, Shutterstock

### Gestaltung

HAUF+FREUNDE GmbH

Änderungen vorbehalten!

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Seminarveranstalters auf [seminare.dehoga-berlin.de](http://seminare.dehoga-berlin.de)

# stark. gerade jetzt!



Auch wenn die wirtschaftliche Lage durch die Ereignisse im Jahr 2020 für viele Betriebe tiefgreifende Einschnitte mit sich bringt, darf unsere Branche das Thema Ausbildung und Fachkräftesicherung nicht aus den Augen verlieren. Wir müssen neben dem Erhalt von Arbeitsplätzen dafür Sorge tragen, dass auch in den nächsten Jahren ausreichend Fachkräfte mit entsprechender Qualifikation zur Verfügung stehen.

Als DEHOGA Berlin wollen und werden wir dazu auch weiterhin unseren Beitrag leisten. Mit unserem Seminarprogramm stellen wir Ihnen in 2021 wieder eine Auswahl an praxisnahen und branchenbezogenen Weiterbildungen für das Hotel- und Gastgewerbe zur Verfügung. Und um den Entwicklungen der letzten Monate Rechnung zu tragen, gehen wir neue Wege und werden daher einiger unsere Seminare online anbieten.

Selbstverständlich kommt auch das Thema Nachwuchsförderung nicht zu kurz. Darüber hinaus besteht im nächsten Jahr die Möglichkeit, auch Einzel- und Gruppencoachings zu bestimmten Themen über uns zu buchen.

Wenn Sie Anregungen oder Wünsche für unser Seminarprogramm haben, freuen wir uns über Ihr Feedback.

Lassen Sie uns gemeinsam mit Hoffnung und Zuversicht in das neue Jahr 2021 blicken.

Wir stehen Ihnen zur Seite!

Christian Andresen  
Präsident

Katja Anschutz  
Kordinatorin für Aus- und Weiterbildung

# Inhaltsverzeichnis

- 3 ..... Vorwort
- 6 ..... Online-Seminare & mehr
- 7 ..... Coaching
- 8 ..... Seminargutscheine
- 10 ..... DEHOGA Berlin Seminare – Boxen und Führen

## AUSBILDER-SEMINARE

- 11 ..... Ausbildung der Ausbilder (AEVO-Crashkurs)
- 11 ..... Motivation und Beurteilung in der Ausbildung
- 12 ..... Ausbildungsalltag – Erfolgreich meistern
- 12 ..... Potenzial erkennen
- 13 ..... Train the Trainer

## AZUBI-SEMINARE

- 15 ..... Fachrechnen für Auszubildende – so rechnet man im Gastgewerbe
- 15 ..... Telefontraining für Auszubildende
- 16 ..... Geschäftskorrespondenz für Auszubildende
- 16 ..... Prüfungsvorbereitung für Hotelfachleute (PRAXIS)
- 17 ..... Prüfungsvorbereitung „Wirtschafts- und Sozialkunde“ (THEORIE)
- 18 ..... Prüfungsvorbereitung für Restaurantfachleute (PRAXIS)
- 18 ..... Reklamationsverhalten für Auszubildende
- 19 ..... Verkaufs- und Kommunikationsgrundlagen für Auszubildende
- 19 ..... Prüfungsvorbereitung Koch/Köchin (THEORIE und PRAXIS)
- 20 ..... Rhetorik für Azubis
- 20 ..... Stil und Etikette für Auszubildende
- 21 ..... Englisch Grundlagen – für Hotel und Gastronomie

## FRONT OFFICE, RESERVIERUNG & HOUSEKEEPING

- 23 ..... Management im Housekeeping
- 23 ..... Upselling – Basis-Seminar für Empfangs- und Reservierungsbereich
- 24 ..... Englisch für Front Office Mitarbeiter – Kompaktkurs

## HYGIENE & UMWELT

- 25 ..... Allergien und Intoleranzen
- 25 ..... HACCP und Infektionsschutzgesetz in der Gastronomie
- 26 ..... Hygiene in gastgewerblichen Betrieben (Hygiene-Komplettpaket)

## KÜCHE & SERVICE

- 27 ..... Wein Basiskurs
- 27 ..... Wein Aufbaukurs
- 28 ..... Serviceschulung für Aushilfen und Einsteiger (Crashkurs Restaurantservice)
- 28 ..... Frühstücksservice – der Weg zum zufriedenen Gast
- 29 ..... Veranstaltungen professionell organisieren

## **MARKETING & VERKAUF**

- 31 ..... Soziale Netzwerke – Basiskurs
- 31 ..... Soziale Netzwerke: Das Potenzial ausschöpfen
- 32 ..... Beschwerdemanagement mit dem gewissen Etwas
- 32 ..... Corporate und MICE Sales
- 33 ..... Gäste – Zufriedenheit steigern
- 33 ..... Revenue Management – Grundlagen
- 34 ..... E-Commerce & Digitale Trends
- 34 ..... Speisekarte 4.0
- 35 ..... Bewertungsseiten: Der digitale Kundenkontakt
- 35 ..... Gastronomie im Wandel – Trends für Nachhaltigkeit.

## **PERSÖNLICHE & INTERKULTURELLE KOMPETENZ**

- 36 ..... Englisch Grundlagen – für Hotel und Gastronomie
- 36 ..... Stolperfalle Deutsche Sprache
- 37 ..... „ich und ich“ – Stressfallen erkennen und eliminieren
- 37 ..... Starke Persönlichkeit?!
- 38 ..... Sicherer Umgang mit Internationalen Hotelgästen
- 38 ..... Gastorientiertes Telefonverhalten
- 39 ..... D.I.S.G. – Persönlichkeitsentwicklung und Mitarbeiterführung
- 39 ..... Selbst- und Zeitmanagement

## **RECHNUNGSWESEN, CONTROLLING & RECHT**

- 40 ..... Arbeitsrecht für Ausbilder\*innen
- 40 ..... Update – Arbeitsrechtliche Neuerungen im Jahr 2021

## **UNTERNEHMENSFÜHRUNG, MITARBEITERFÜHRUNG, EXISTENZGRÜNDUNG**

- 41 ..... Mehr Wertschätzung – Mehr Teamgeist
- 42 ..... Onboarding – DAS Instrument zur Mitarbeitergewinnung und -bindung.
- 42 ..... Konfliktmanagement am Arbeitsplatz/Grundlagen (Modul I)
- 43 ..... Kommunikation – Schlüssel zur Konfliktlösung (Modul II)
- 43 ..... Leadership I – Grundlagen für Führungskräfte
- 44 ..... Leadership II – Als Führungskraft ein Team erfolgreich führen
- 44 ..... Mitarbeitergewinnung – Anregungen für ein erfolgreiches Recruiting
- 45 ..... Verschiedene Abteilungen – eine Mission: Gemeinsam für den Gast
- 45 ..... Die Führungskraft als Coach
- 46 ..... Qualitätsstandards für Hotel- und Restaurantbetriebe
- 46 ..... Frauen führen anders
- 47 ..... Gründer Tag – Für eine erfolgreiche Gründung in der Gastronomie
- 48 ..... Prozessmanagement
- 48 ..... Mitarbeitergespräche konstruktiv – Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- 49 ..... Vorteile DEHOGA Berlin Mitgliedschaft – Mitglieder werben Mitglieder
- 50 ..... Unsere Partner



# trainings. workshops. online-seminare.

In 2021 haben wir unser Angebot für Sie angepasst und bieten ab sofort einige Seminare und Workshops auch online an. So können Sie ganz bequem vom Schreibtisch aus an unseren Workshops teilnehmen. Zudem bieten Online-Seminare eine Zeit- und Kostenersparnis.

All unsere Online-Seminare sind mit dem Zeichen „Online-Seminare“ gekennzeichnet.

Weitere Online-Angebote finden Sie unter [seminare.dehoga-berlin.de](http://seminare.dehoga-berlin.de)

## Inhouse-Seminare

Was bedeutet Inhouse-Seminar für Sie konkret:

### ■ Individualität

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



### ■ Zeitliche Flexibilität

Sie geben uns Ihren Wunschzeitraum und wir senden Ihnen das Angebot mit entsprechenden Daten zur Auswahl. Auch können Sie von den klassischen Anfangs- und Endzeiten abweichen um das Seminar auf Ihre zeitlichen Anforderungen abzustimmen.

### ■ Teamgeist

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

### ■ Kostenersparnis

Inhouse-Trainings sind kostengünstig; ab acht 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:

Folgende Seminare/ Workshops bieten wir in 2021 zusätzlich exklusiv als **Inhouse Seminare** an:

- Boxen und Führen
- Verkauf und Zusatzverkauf in der Gastronomie
- Resilienz stärken
- Knigge Kurs
- NLP im Business – Professionelle Kommunikation, Führung, Verhandlung

Noch nicht das Richtige gefunden? Auch wenn Sie ein spezielles Seminar benötigen, stehen wir Ihnen gerne beratend zur Seite.



### Coaching für Sie und Ihre Mitarbeiter

„DEHOGA Berlin Seminare“ bietet neben einem reichhaltigen Seminarangebot 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.

### Mögliche Themen für ein Coaching:

- Motivation in schwierigen Zeiten
- Team Wahrnehmung, auch im Home Office
- Coaching der Führungskräfte, Entlastung schaffen
- Managementberatung

Noch nicht das Richtige dabei? Sprechen Sie uns an! Gerne senden wir Ihnen ein Angebot, individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

### Ihre Ansprechpartnerin in Sachen Weiterbildung:

Frau Katja Anschütz | Tel.: +49 30. 318048-20 | E-Mail: [seminare@dehoga-berlin.de](mailto:seminare@dehoga-berlin.de)

Unser gesamtes Seminarprogramm finden Sie unter [seminare.dehoga-berlin.de](https://seminare.dehoga-berlin.de)

# Seminargutscheine

Speziell für „Vielbuchende“ 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.



# Seminargutscheine

## Gutscheinsystem für Fach- und Führungskräfte

Mitglieder und Partner des DEHOGA Berlin				Nichtmitglieder		
Anzahl	Sparpreis	Regulär	Gespart	Sparpreis	Regulär	Gespart
1		199,00 €				299,00 €
3	510,00 €	597,00 €	87,00 €	765,00 €	897,00 €	132,00 €
5	825,00 €	995,00 €	170,00 €	1.250,00 €	1.495,00 €	245,00 €
10	1.600,00 €	1.990,00 €	390,00 €	2.450,00 €	2.990,00 €	540,00 €
15	2.325,00 €	2.985,00 €	660,00 €	3.450,00 €	4.485,00 €	1.035,00 €
20	3.000,00 €	3.980,00 €	980,00 €	4.450,00 €	5.980,00 €	1.530,00 €
25	3.625,00 €	4.975,00 €	1.350,00 €	5.250,00 €	7.475,00 €	2.225,00 €
30	4.200,00 €	5.970,00 €	1.770,00 €	6.150,00 €	8.970,00 €	2.820,00 €
40	5.400,00 €	7.960,00 €	2.560,00 €	8.000,00 €	11.960,00 €	3.760,00 €

## Gutscheinsystem für Auszubildende

Mitglieder und Partner des DEHOGA Berlin				Nichtmitglieder		
Anzahl	Sparpreis	Regulär	Gespart	Sparpreis	Regulär	Gespart
1		45,00 €				50,00 €
3	123,00 €	135,00 €	12,00 €	138,00 €	150,00 €	12,00 €
5	200,00 €	225,00 €	25,00 €	225,00 €	250,00 €	25,00 €
10	390,00 €	450,00 €	60,00 €	440,00 €	500,00 €	60,00 €
15	570,00 €	675,00 €	105,00 €	645,00 €	750,00 €	105,00 €
20	740,00 €	900,00 €	160,00 €	840,00 €	1.000,00 €	160,00 €
25	900,00 €	1.125,00 €	225,00 €	1.025,00 €	1.250,00 €	225,00 €
30	1.050,00 €	1.350,00 €	300,00 €	1.200,00 €	1.500,00 €	300,00 €
40	1.360,00 €	1.800,00 €	440,00 €	1.560,00 €	2.000,00 €	440,00 €

Gelten nur für Azubi-Seminare.



# BOXEN UND FÜHREN

**RING FREI !**

Exklusiv für Sie, unser 2-tägiger Box-Workshop, bei dem Sie Parallelen zu Ihrem Führungsverhalten erfahren und neue Ansätze für Ihre Führungsarbeit erhalten.

**NEUGIERIG?**  
[seminare.dehoga-berlin.de](http://seminare.dehoga-berlin.de)

© Michael Uebler

## Was hat Boxen mit Führung zu tun? VIEL!

Ihr Verhaltens- und Kommunikationsstil zeigt sich in der Bewegung. In diesem Seminar werden Methoden der systemischen Beratung mit Boxelementen und Führungskompetenz kombiniert.

Spielerisch verknüpfen Sie im Boxtraining **Schlagen** und **Decken** und reflektieren das eigene Handeln. Im Team teilen Sie sowohl Ihre Führungserfahrung als auch Best Practice und erhalten somit ganz neue Impulse für Ihre Führungsarbeit.

### INHALTE

- Eigenes Führungsverhalten körperlich begreifen
- Stärken und Schwächen des persönlichen Führungsstils verdeutlichen
- Perspektiven und Lösungsansätze erweitern
- Achtsamkeit, Gesundheit und Fitness stärken
- Natürlichen Ausgleich finden
- Systemische Fallarbeit
  
- Preise auf Anfrage
- Inhouse Seminar
- wenn gewünscht buchen wir Ort mit Übernachtung

**Ihre individuelle Anfrage stellen Sie bitte unter [seminare@dehoga-berlin.de](mailto:seminare@dehoga-berlin.de)**

## 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 vier Handlungsfeldern.

**Termine** jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr  
14. - 16.09. und 21.09. - 23.09.2021  
10.03. - 12.03. und 15.03. - 17.03.2021

### 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!

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 559 €, Mitglieder 459 €  
oder 4 Seminargutscheine

## Motivation und Beurteilung in der Ausbildung



### SEMINARZIEL

Das Ausbildungspersonal in Hotels und Gaststätten steht vor vielen herausfordernden Aufgaben. Neben dem betrieblichen Alltag hat auch der Betreuungsaufwand bei den Auszubildenden zugenommen. Da kommen regelmäßige und gut strukturierte Feedbackgespräche oftmals zu kurz. In praxisnahen Übungen wird im Workshop trainiert, wie sich auch negative Kritik so vermitteln lässt, dass die Auszubildenden nicht die Motivation und den Spaß an der Ausbildung verlieren. Die Teilnehmer wissen nach dem Workshop, wie sie Feedbackgespräche strategisch planen und einsetzen.

**Termine**  
24.08.2021 | 09:30 bis 15:30 Uhr

### INHALTE

- Der Zusammenhang von Motivation, Feedback und Leistungsbeurteilung
- Sensibilisierung für die Fallstricke im Gespräch mit den Auszubildenden
- Kennenlernen von Elementen eines gelungenen Feedbackgesprächs, auch bei negativer und berechtigter Kritik
- Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmenden

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Ausbildungsalltag – Erfolgreich meistern



### SEMINARZIEL

Abmahnungen sind keine Lösung. Der Workshop 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 Konflikte 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

24.08.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Potenziale Erkennen



### SEMINARZIEL

Dieser Workshop thematisiert Ideen zu jugendgerechten Übungen in Einschätzungstagen und Azubi-ACs. Jugendliche werden mit unterschiedlichen Programmen in der Berufswahlvorbereitung unterstützt. So werden sie auf Bewerbungsverfahren vorbereitet und zeigen in klassischen AC-Übungen oft vermeintlich erwünschte Handlungen. Häufig wird in diesem Zusammenhang die für die Motivation relevante Zielfrage vernachlässigt. Dieser Workshop möchte Ihnen neben einem Haltungsvorschlag Anregungen für die Gestaltung jugendgerechter Auswahlverfahren in Ihrem Unternehmen geben und Ihre Möglichkeiten für heterogene Bewerbergruppen erweitern.

### INHALTE

- Anders fragen... Narrative Fragestellungen
- Übungen zum Kommunikationsverhalten
- Umgang mit Herausforderungen
- Übungen zu Kooperation, Aktivierung und Selbststeuerung
- Verhalten in kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Lernfeldübungen
- Möglichkeiten und Grenzen der Instrumente

### Termine

20.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutscheine



### SEMINARZIEL

Egal ob Sie schon eigene Trainings durchgeführt haben, oder ob Sie Ihre Feuertaufe noch vor sich haben: Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einer zielgruppenorientierten Planung der Schulungsmaßnahme. Am Ende dieses Seminars haben Sie analysiert, welche Art von Trainer Sie sind, was entscheidend ist für den Prozess eines Gruppentrainings. Das Seminar befähigt Sie, praxisnah und zugeschnitten auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden zu arbeiten sowie Seminare zielgruppenspezifisch zu konzipieren.

### INHALTE

- Grundlagen der Trainingskonzeption, Medieneinsatz, Rolle als Dozent/Trainer oder Moderator
- Grundlagen der Kommunikation, der eigene Kommunikationsstil: Reflexion und situationsgerechter Einsatz
- Gruppendynamische Prozesse lenken und diese als Trainer durch verschiedene Lehrmethoden (Actionlearning, Rollenspiele) in der Erwachsenenbildung anwenden
- Eigene Trainerpersönlichkeit, Persönlichkeitstypen, Konfliktmanagement

### Termine

15.06.-16.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
01.12.-02.12.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine



## Sie engagieren sich bereits für eine starke betriebliche Ausbildung oder planen in Zukunft auszubilden?

Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Auszubildenden auch unter schwierigen Bedingungen gut begleiten können. Sie wollen stärker **digitale Angebote und Tools** in der Ausbildung nutzen? In unseren Seminaren erhalten Sie praxisnahe Unterstützung!

Das Projekt Berliner AusbildungsQualität (BAQ) bietet **Beratung und Qualifizierung** zu allen Fragen rund um die Ausbildung für Ausbildungsverantwortliche und ausbildende Fachkräfte in klein- und mittelständischen Unternehmen in Berlin!

[www.ausbildungsqualitaet-berlin.de](http://www.ausbildungsqualitaet-berlin.de)

Jedes Jahr bereiten sich Auszubildende intensiv auf ihre praktische Abschlussprüfung vor. Die Verbundberatung Berlin und der DEHOGA Berlin unterstützen gemeinsam die Unternehmen der Hotellerie und Gastroszene in diesem Bereich. Dabei ist das Angebot des DEHOGA Berlin für seine Mitglieder nicht neu.

Was jedoch immer noch zu wenige wissen: die Vorbereitung auf die praktische Abschlussprüfung wird von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales seit 2017 finanziell unterstützt. Aus einem speziellen Budget für die Förderung der Berufsausbildung im Land Berlin (FBB) können bis zu 400 € pro Azubi dafür beantragt werden. Außerdem stehen weitere Fördermöglichkeiten zur Verfügung: für die Ausbildung im Verbund (DEHOGA-Seminare oder Kooperationen zwischen Unternehmen) sowie nach personenbezogenen Kriterien (z. B. Benachteiligte, Geflüchtete). Die Verbundberatung steht Ihnen mit kostenlosem Service zur Verfügung.

Kontakt:

Anika Harnoth

[harnoth@verbundberatung-berlin.de](mailto:harnoth@verbundberatung-berlin.de)

030-63415201



**Verbundberatung**  
Duale Berufsausbildung in Berlin

## 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, betriebswirtschaftliche 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

16.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
27.10.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (brutto/netto)

Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €  
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

## Telefontraining für Auszubildende



### SEMINARZIEL

Dieses Seminar vermittelt die gängigen Kommunikations-, Telefonrhetorik- und Verkaufstechniken. Anhand von Beispielen, Übungen und Rollenspielen werden diese Techniken verinnerlicht um sie in der Praxis erfolgreich beim Umgang mit dem Gast oder Kunden umzusetzen.

### INHALTE

- Wie erhalten wir Informationen?
- Kommunikation und Kommunikationsverlust
- Erwartungen durch den Gast
- Telefonrhetorik
- Positive Schlagwörter
- Sprechtechnik
- Fragentechnik
- Telefonregeln
- Telefonverkaufstechniken & Hilfsmittel

### Termine

23.03.2021 | 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 aktuell gängige Rechtschreibung.

### INHALTE

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

### Termine

20.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### 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 Verkaufsgesprächs
- 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

11.5. - 12.05.2021

30.11. - 01.12.2021

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

04.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

03.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (brutto/netto)

Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €  
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

## HiUp GmbH - Ihr Partner für digitale Weiterbildung



Mykademy ist eine einfach gestaltete Lern- und Lehrplattform für den Betrieb Ihrer Online-Institution. Mykademy ermöglicht es, verschiedene Ausbildungs- & Coaching-Angebote online zu erstellen und den Lernenden jederzeit und überall auf jedem Gerät zur Verfügung zu stellen.

Mit Mykademy sitzen Sie am Steuer. Sie können ansprechende Kurse mit LIVE-Kursen, Video-Lektionen, Notizen, Tests, Aufgaben, Umfragen und vielen weiteren

Aufgaben erstellen, Ihre Kurse sogar verkaufen und die Zahlungen sofort auf Ihrem Konto erhalten!

**Graeme Garson**  
Head of Sales Germany  
HiUp GmbH

Grunewaldstr. 44  
10825 Berlin

☎ 030 2694 7061

☎ 0152 5284 2135

✉ [graeme@hiupapp.com](mailto:graeme@hiupapp.com)

## Prüfungsvorbereitung für Restaurantfachleute (PRAXIS)

### SEMINARZIEL

In diesem Seminar wird die praktische Abschlussprüfung für Restaurantfachleute simuliert. Der Praxisanteil liegt hier bei 70 %. 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  
18.05.2021  
30.11.2021

**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\*innen 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\*in & Kunde\*in
- Die Beschwerde als Chance
- Ihre Rolle im Fall einer Beschwerde
- Erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Entscheidungskompetenz
- Effektivität im Fall von Beschwerden

**Termine**  
17.08.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

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



## SEMINARZIEL

Auch als Azubi sind Sie Repräsentant des Unternehmens, in welchem Sie Ihre Ausbildung absolvieren. Oftmals wissen Ihre Gäste nicht, dass Sie noch ausgebildet werden. Entsprechend ist die Erwartungshaltung der Gäste, unabhängig davon, wie lange Sie schon in der Gastgewerbe tätig sind. Wie können wir die Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche unserer Gäste erkennen und verstehen? Wie können wir noch sicherer in der Kommunikation mit unseren Gästen werden? Es erwarten Sie grundlegende Methoden für eine gasterorientierte Kommunikation sowie praxiserprobte, einfache Verkaufstechniken.

## INHALTE

- Kommunikationsgrundlagen – was macht gute Kommunikation aus?
- Körpersprache und ihre Wirkung
- Erwartungen und Bedürfnisse unserer Gäste verstehen
- Wie können wir etwas verkaufen? – Argumente & Verkaufstechniken
- Gesprächsführung inkl. zielführender Formulierungen für Verkaufssituationen in der Reservierung, an der Rezeption und im Restaurant/der Bar
- Best Practices für Kommunikation mit unserem Gast
- Best Practices für Verkaufssituationen u. v. m.

## Termine

01.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

## Teilnahmegebühr (brutto/netto)

Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €  
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)

## Prüfungsvorbereitung Koch/Köchin (THEORIE und PRAXIS)

## SEMINARZIEL

Die Teilnehmer\*innen erarbeiten sich im Seminar die Grundlagen für eine strukturierte Prüfungsvorbereitung im fachtheoretischen sowie fachpraktischen Teil. Dabei werden sowohl methodische als auch fachlich-inhaltliche Kompetenzen geschult. Begleitend werden die Teilnehmer\*innen Rückschlüsse auf ihr eigenes Lernverhalten ziehen, um sich angstfrei den Anforderungen der theoretischen und praktischen Abschlussprüfung stellen zu können.

## INHALTE

- Vorstellung wesentlicher Lerntypen zur Ableitung von Hinweisen für das eigene Lernverhalten
- Erstellen persönlicher Zeitpläne für die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung
- Vorbereitung der theoretischen Abschlussprüfung anhand diverser Beispiele
- Vorbereitung der praktischen Abschlussprüfung
- Erstellung eines Prüfungsmenüs auf Grundlage eines Musterwarenkorb
- Erarbeitung eines Arbeitsablaufplanes inklusive der Hinweise zur Hygiene, Arbeitssicherheit und zum Umweltschutz
- Simulation und Auswertung von gasterorientierten Prüfungsgesprächen u. v. m.

**Termine** jeweils 09:00 bis 14:00 Uhr  
19.05. und 20.05.2021  
weitere Seminare online

## 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, sicher und souverän den Dialog mit Gästen und Mitarbeiter\*innen zu führen. Sie werden feststellen, dass Ihnen selbst Kurzvorträge keine Angst mehr machen und Sie diese problemlos und überzeugend referieren können.

### INHALTE

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

### Termine

17.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
28.10.2021 | 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 Kolleg\*innen vermittelt.

Fallbeispiele verdeutlichen, wie berechnete und unberechnete 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
- Stolperfälle Telefon
- Knigge für E-Mails
- Facebook & Co.
- Andere Länder, andere Sitten

### Termine

18.02.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
09.09.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (brutto/netto)

Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €  
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)



## SEMINARZIEL

Dieser Kurs vermittelt den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen grundlegende Englischkenntnisse und ein umfangreiches Vokabular, das sie in die Lage versetzt, mit den Kunden zu kommunizieren. Der Kurs richtet sich sowohl an Mitarbeiter\*innen im Hotel als auch der Gastronomie. Eine unkonventionelle Lernatmosphäre ermöglicht es den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, neues Vokabular effektiv zu lernen und zu festigen. Praxisnahe Übungen geben den Teilnehmenden eine gute Basis für einen sicheren Umgang mit der englischen Sprache.

## INHALTE

- Anleitung des Seminars durch einen Native Speaker
- Vermittlung von Fachvokabular Hotel- und Gastrogewerbe
- Spezielles Vokabular für Höflichkeitsformen
- Praktische Übungen
- Lernkontrollen

## Termine

16.02.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
01.09.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

## Teilnahmegebühr (brutto/netto)

Nichtmitglieder 50 €, Mitglieder 45 €  
oder 1 Seminargutschein (Auszubildende)



**Gute Vorsorge bieten.**  
Gute Mitarbeiter gewinnen und binden.

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern mit *hogarenteplus* eine Altersvorsorge mit vielen Vorteilen: umfassende Beitragsgarantie, eine Altersrente sowie Leistungen für den Todesfall. Die *hogarenteplus* ist ein speziell auf die Bedürfnisse Ihrer Branche zugeschnittenes Produkt. Informieren Sie sich.

**SIGNAL IDUNA Gruppe, Joseph-Scherer-Str. 3, 44139 Dortmund**  
[hogarenteplus@signal-iduna.de](mailto:hogarenteplus@signal-iduna.de), Telefon 0231 135 7310



# Wer, wenn nicht wir?

....DENN WIR STEHEN FÜR TOP-AUSBILDUNG -  
VON UNSEREN AZUBIS SELBST BESTÄTIGT

## So geht Azubi-Marketing heute.

Das neue Qualitätssiegel "TOP-Ausbildungsbetrieb"  
mit dem Win-Win-Faktor!

Mit der Initiative schafft der DEHOGA erstmals eine bundesweit einheitliche Zertifizierung für einen hohen Ausbildungsstandard. Lassen Sie Ihren Betrieb zertifizieren und heben Sie sich mit dem Qualitätssiegel als attraktiver Ausbildungsbetrieb hervor.

*Machen Sie mit!  
Eine TOP-Ausbildung ist  
ein Gewinn für alle!*

[www.topausbildung.de/mitmachen](http://www.topausbildung.de/mitmachen)



Haben Sie Fragen zum neuen Qualitätssiegel?  
Rufen Sie uns gerne an unter **030. 318048 - 25** oder  
senden Sie uns eine E-Mail an [info@topausbildung.de](mailto:info@topausbildung.de)!

Eine Initiative des  
 **DEHOGA**

## 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 Wäschelogsitik? Hilft uns eine ABC- oder Ishikawa-Fehleranalyse weiter?

### INHALTE

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

### Termine

12.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
24.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Upselling – 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** jeweils 09:30 bis 15:30 Uhr  
03.05. und 04.05.2021

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 299 €  
oder 2 Seminargutscheine

## Englisch für Front Office Mitarbeiter – Kompaktkurs



### SEMINARZIEL

Die Front Office Mitarbeiter\*innen haben den größten Kontakt zu internationalen Gästen, die in der Regel Englisch sprechen. Dieses Seminar hat das Ziel, die Mitarbeiter\*innen auf Situationen mit Englisch sprechenden Gästen vorzubereiten, wie z. B. Reservierungen vornehmen, Empfehlungen geben sowie Kundenbeschwerden bearbeiten. Aufgeteilt auf zwei Tage üben die Teilnehmenden praxisnah Gesprächssituationen und lernen die notwendigen Vokabeln. Zwischen den Seminartagen sollten die Teilnehmenden das Gelernte praktisch anwenden und am zweiten Seminartag vertiefen.

### INHALTE

- Anleitung des Seminars durch einen Native Speaker
- Grundvokabular für das Front Office mit Praxisbeispielen
- Spezielles Vokabular für Höflichkeitsformen
- Gestaltung professioneller E-Mails und Geschäftsbriefe
- Telefonverhalten
- Praktische Übungen

**Termine** jeweils 09:30 - 17:30 Uhr  
18.03. und 13.04.2021

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine

**HS/3**®   
HOTELSOFTWARE

**DIE PERFEKTE LÖSUNG  
JETZT 30 TAGE  
KOSTENLOS TESTEN**

Telefon: +49 (0)5231/45820-0  
Email: [info@hs3.de](mailto:info@hs3.de)  
[www.hs3-hotelsoftware.de](http://www.hs3-hotelsoftware.de)

## 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 über 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

27.10.2021 | 10:00 bis 16:00 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € 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\*innen 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\*innen & Arbeitnehmer\*innen
  - Tätigkeits- & Beschäftigungsverbot
  - Krankheitserreger
  - Mikroorganismen
  - Übertragungswege
- Teil 2
- Rechtliche Grundlagen
  - Was ist HACCP?
  - Kontrollpunkte & kritische Kontrollpunkte
  - HACCP vs. Leitlinien
  - Flussdiagramme & Arbeitsanweisungen
  - Risikoanalyse & Überwachung

### Termine

24.03.2021 | 10:00 bis 14:00 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € 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 u. a.:

- 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
- Getränkeanlagen
- Gesetzliche Vorschriften
- u. v. m.

## Termine

18.03.2021 | 10:00 bis 14:00 Uhr

18.11.2021 | 10:00 bis 14:00 Uhr

## Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € oder 1 Seminargutschein



**Nachhaltig.  
Transparent.  
Fair.**

**Berufsbekleidung  
von GREIFF.**



greiff.de



WER FÜRCHEN PRODUZIERE MIT SICH NEHMEN!  
**GRÜNER  
KNOPF**  
SOCIAL & ÖKOLOGISCH-STÄRKLICH  
UNABHÄNGIG ZERTIFIZIERT.

Weitere Informationen auf: [g.k.eu/greiff](http://g.k.eu/greiff)



**Vom Anzug bis zur  
Kochjacke –  
Fliegel Textilservice  
verkauft, vermietet  
und pflegt die Klei-  
dung Ihres Personals.**



Ihr GREIFF Händler:

Fliegel GmbH & Co. KG Textilservice

Weserstraße 118 | 12059 Berlin | Tel. +49 (0)30 3116290 - 20

info@fliegel-textilservice.de | www.fliegel-textilservice.de



## Wein Basiskurs



### SEMINARZIEL

Die Teilnehmenden sollen mit dem Seminar befähigt werden, den Gästen eine fachlich kompetente und verkaufsfördernde Weinempfehlung zu geben. Sie erhalten Einblick in die wichtigsten Schritte der Weinherstellung und lernen die Auswirkungen verschiedener Lager- und Reifungsmethoden auf den Geschmack kennen. Bei der Verkostung verschiedener Weine lernen sie die geschmacklichen Unterschiede diverser Rebsorten kennen und werden befähigt, Weine zu passenden Speisen zu empfehlen.

### INHALTE

- Die Weinerzeugung
- Die wichtigsten Rebsorten international und deren Merkmale
- Worin unterscheiden sich Weine
- Die Qualitätsstufen in der EU
- Das Klassifizierungsmodell des VDP Deutschland
- Das Etikett und seine Sprache
- Sichere Weinempfehlungen zu Speisen

### Termine

15.04.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Wein Aufbaukurs



### SEMINARZIEL

Die Teilnehmenden erlernen die Grundlagen für das Erstellen einer Weinkarte sowie damit verbundene Anforderungen an den Einkauf und die Lagerung von Wein. Dabei werden verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten aufgezeigt und auch Empfehlungen für eine moderne, verkaufsfördernde Kalkulation gegeben. Ferner werden Einblicke in die Verkaufspsychologie und den aktiven Verkauf gewährt und geübt. Für den speziellen Weinservice werden das Öffnen und Servieren von Schaumwein sowie das Dekantieren von Rotwein demonstriert und geübt.

### INHALTE

- Die Weinkarte: Einkauf, Lagerung, Sortimentserstellung und Pflege
- Aktiver Verkauf, Verkaufsgespräch, moderne, verkaufsfördernde Kalkulation
- Aktives Beraten und Verkaufen
- Schaumwein-Service
- Das Dekantieren

### Termine

04.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Serviceschulung für Aushilfen und Einsteiger (Crashkurs Restaurantservice)



### SEMINARZIEL

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

### INHALTE

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

### Termine

07.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
18.10.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 €  
oder 1 Seminargutschein

## Frühstücksservice – der Weg zum zufriedenen Gast



### SEMINARZIEL

Zielsetzung dieses praxisorientierten Workshops ist, die Servicequalität aus der Sicht des Frühstücksgastes zu verstehen und gastorientiert zu handeln. Was erwartet heutzutage ein Gast bezüglich des Frühstücks? Wurde an alle gesetzlichen und behördlichen Anforderungen gedacht? Was ist zu tun um die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste zu überbieten und gleichzeitig normkonform zu handeln? In diesem Seminar werden die verschiedensten Frühstücksvarianten und Servicemöglichkeiten analysiert.

### INHALTE

- Gästeerwartung
- Frühstücksarten und Spielregeln für die Mitarbeiter\*innen
- Geprüfte Vorlagen für einen freundlichen Frühstücksservice
- Lebensmittelkennzeichnung lt Gesetz
- HACCP - Anforderungen laut Gesetz
- ABC Fehleranalyse
- Übung
- Messung des Zufriedenheitsgrades
- Tipps & Empfehlungen

### Termine

14.04.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein



## 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, Mitarbeiterinsatz, Ablauforganisation
- Einkaufstipps: Convenienceprodukte vs. Selbsterstellung

Zahlreiche Praxisbeispiele runden dieses Seminar ab.

## Termine

22.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

## Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein



*Es war einmal  
Zettelwirtschaft  
mit Märchennamen.*

Die digitale Eincheck-Lösung für Gastronomen macht Ihren Gästen das Einchecken so komfortabel und sicher wie möglich.



Jetzt informieren  
und sofort wechseln!

[www.gastundgastro.de](http://www.gastundgastro.de)



**... WIRD ZEIT, DASS ES  
WIEDER LOSGEHT!**

EINFACH TRAINIEREN\* UND  
75 EURO PRÄMIE KASSIEREN!



Wer, wenn nicht  
*Wir.*  
Wo, wenn nicht  
*Hier.*

**Jetzt noch einfacher und schneller zur IKK BB wechseln!**

\*Regelmäßig im Sportverein, Fitnessstudio, Tanzstudio oder Wanderverein trainieren und 75 Euro Bonusprämie erhalten.



**➤ [WIR-HIER.IKKBB.DE/FITNESSBONUS](https://www.wir-hier.ikkbb.de/fitnessbonus)**

## Soziale Netzwerke – Basiskurs



### 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

24.02.2021 online 09:30 bis 13:30 Uhr  
06.10.2021 online 09:30 bis 13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 €  
oder 1 Seminargutschein

## Soziale Netzwerke: Das Potenzial ausschöpfen



### 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

17.03.2021 online 09:30 bis 13:30 Uhr  
03.11.2021 online 09:30 bis 13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 €  
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** jeweils 09:30 bis 15:30 Uhr  
24.02. - 25.02.2021  
20.09. - 21.09.2021

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 459 €, Mitglieder 299 €  
oder 2 Seminargutscheine

## Corporate und MICE Sales



### 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 Teilnehmer\*innen, 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 Verkaufsgesprächs – 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 und Ansprechpartner\*in wiederfindet
- Sicher & zügig zum Vertragsabschluss kommen

**Termine** jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr  
16.08. - 17.08.2021

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine

## Gäste-Zufriedenheit steigern



### SEMINARZIEL

Aus diesem Seminar gehen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gestärkt hervor, begegnen dem Gast mit mehr Mut und größerem Selbstvertrauen und steigern somit Umsatz und Gewinn. Anhand von Übungen und Rollenspielen haben sie die Möglichkeit, sich selbst zu sehen und zu analysieren wie sie auf andere wirken.

Auf diesem Weg zur mehr Selbstbewusstsein erhalten die Teilnehmer diverse Methoden und Handwerkszeug in die Hand um das Gelernte direkt in der Praxis anwenden zu können.

### INHALTE

- Der erste Eindruck zählt!
- Fragetechniken
- Motive, Werte, Bedürfnisse besser erkennen
- Zusatzartikel und Nutzen schmackhaft machen
- In die Rolle des Gastes hineinversetzen
- Anerkennung, Wertschätzung und Feedback

### Termine

29.04.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Revenue Management – 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

26.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
05.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## E-Commerce & Digitale Trends



### SEMINARZIEL

Die Digitalisierung bringt neue Chancen für die Branche mit sich. Es stellen sich also Fragen wie „Was brauche ich als Hotelier und Gastronom für ein funktionierendes E-Commerce?“, „Was muss ich bei meinem E-Commerce beachten und wie steuere ich es am besten?“. Zusätzlich gilt es digitale Trends, sowohl nationale als auch internationale, zu beobachten und zu bewerten ist ob sich welche möglicherweise für den eigenen Betrieb bzw. das eigene Unternehmen nutzen lassen.

### INHALTE

- Komponenten eines modernen E-Commerce
- Definition des idealen E-Commerce für Hoteliers & Gastronomen
- Praxisbeispiele eines funktionierenden E-Commerce der Hotellerie & Gastronomie
- Digitale Trends der Hotellerie & Gastronomie
- Internationale Trends der Hotellerie & Gastronomie

### Termine

06.05.2021 online 09:30 bis 13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € oder 1 Seminargutschein

## Speisekarte 4.0



### SEMINARZIEL

In diesem Seminar lernen Sie, wie Ihre Speisekarte Ihnen hilft, den Gewinn nachweislich zu steigern, ohne dass im Service etwas geändert werden muss. Sie erfahren nicht nur, welche Gestaltungsmöglichkeiten es gibt, sondern auch, wie Sie bestimmte Gerichte (Cashcows) gezielt platzieren. Weiterhin zeigen wir Ihnen wie Ihre Gastgeberereigenschaften in den Vordergrund gerückt werden können. Sie erhalten somit Werkzeuge an die Hand um Ihre Speise- oder Getränkekarte zu optimieren und damit Ihren Gewinn zu optimieren.

### INHALTE

- Verkaufsförderung in der Speisekarte
- Gewinne mittels Speisekarte steigern
- Gestaltungsmöglichkeiten
- Gastgeberereigenschaften stärken
- Mitarbeiter durch die Speisekarte entlasten
- Storytelling in der Speisekarte

### Termine

11.05.2021 | 09:30 bis 13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € oder 1 Seminargutschein

## Bewertungsseiten: Der digitale Kundenkontakt



### 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

09.06.2021 online 09:30-13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € oder 1 Seminargutschein

## Gastronomie im Wandel – Trends für Nachhaltigkeit.

update



### SEMINARZIEL

Die Gastronomie ist ein Spiegel der Gesellschaft: Das Leben beeinflusst die Gastronomie und die Trends in der Gastronomie richten sich nach den Entwicklungen und Veränderungen im Leben der Gäste. Mit welchen Themen wird sich die Gastronomie künftig beschäftigen? Welche Gastro-Trends aus den Vorjahren entwickeln sich weiter und wie? Im Seminar erwarten Sie Beobachtungen, Prognosen und Beispiele. Ziel des Seminars ist es herauszuarbeiten, wie eine temporäre Nachfrage von einer nachhaltigen abzugrenzen ist. Erwarten Sie also sowohl Neues als auch Überraschendes.

### INHALTE

- Authentizität hat immer Vorrang
- Nachhaltigkeit und Regionalität bleiben zentrale Themen
- Weltküchen und Hybrid-Kreationen
- Die Gestaltung des Raumes
- Ertragsfaktor Personal
- Urbanisierung
- Das neue Frühstück
- Wilde Kräuter und Sprossen
- Digitalisierung

### Termine

28.04.2021 online 10:00 bis 16:00 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Englisch Grundlagen – für Hotel und Gastronomie



### SEMINARZIEL

Dieser Kurs vermittelt den Mitarbeitern\*Innen grundlegende Englischkenntnisse und ein umfangreiches Vokabular, das sie in die Lage versetzt, mit den Kunden zu kommunizieren. Der Kurs richtet sich sowohl an Mitarbeiter\*innen im Hotel als auch der Gastronomie. Eine unkonventionelle Lernatmosphäre ermöglicht es den Mitarbeitenden, neues Vokabular effektiv zu lernen und zu festigen. Praxisnahe Übungen geben den Teilnehmenden eine gute Basis für einen sicheren Umgang mit der englischen Sprache.

### INHALTE

- Anleitung des Seminars durch einen Native Speaker
- Vermittlung von Fachvokabular Hotel- und Gastrogewerbe
- Spezielles Vokabular für Höflichkeitsformen
- Praktische Übungen
- Lernkontrollen

### Termine

04.03. - 05.03.2021 online von 10:00 - 13:00 Uhr  
23.09.2021 Präsenz 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Stolperfalle Deutsche Sprache



### SEMINARZIEL

Sprachsicherheit im Umgang mit Gästen. Den Teilnehmenden werden die Feinheiten der deutschen Sprache speziell für das Hotel- und Gaststättengewerbe erläutert, um im Umgang mit Vorgesetzten, Mitarbeiter\*innen und Gästen sicherer zu werden. Auszubildende, deren Muttersprache nicht deutsch ist, lernen, wie sie „Sprachlosigkeit“ geschickt umgehen können. Der Kurs gibt Anregungen zur Selbsthilfe, klärt häufige Fehlerquellen, kann aber, soweit notwendig, keinen Sprachkurs ersetzen.

### INHALTE

- Sicherer verbaler Umgang
- Viele Worte, wenig Inhalt oder besser umgekehrt?
- Worte, die nie gesagt werden sollten
- Stimme & Artikulation als Hilfsmittel
- Wenn Deutsch nicht die Muttersprache ist

### Termine

09.06.2021 | 09:30 bis 15:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 249 €, Mitglieder 149 €  
oder 1 Seminargutschein

## „ich und ich“ – Stressfallen erkennen und eliminieren



### 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

10.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € 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  
22.09. - 23.09.2021

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 € oder 2 Seminargutscheine

## Sicherer Umgang mit Internationalen Hotelgästen



### SEMINARZIEL

Die Unterbringung internationaler Gäste ist aufgrund deren unbekannter Bräuche manchmal eine sehr heikle Angelegenheit. In diesem Seminar werden wir uns mit den Gebräuchen und Anforderungen internationaler Gäste beim Aufenthalt in Hotels in Deutschland beschäftigen. Wenn sich Mitarbeiter dieser Anforderungen bewusst sind, können viele unangenehme Situationen im Voraus vermieden werden. Neben ganz konkreten Fallbeispielen wird gleichzeitig entsprechende Kommunikation auf Englisch thematisiert.

### INHALTE

- Häufige Anforderungen internationaler Gäste
- Sensibilisierung für ungewöhnliche Anforderungen
- Nicht alltägliche Sonderwünsche bearbeiten
- Umgang mit nicht zu erfüllende Wünschen
- Feedback bearbeiten
- Englisches Vokabular stärken

### Termine

11.02. - 12.02.2021 online 10:00 - 13:00 Uhr  
 17.11.2021 Präsenz 09:30 - 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
 oder 1 Seminargutschein

## Gastorientiertes Telefonverhalten



### SEMINARZIEL

Ein Telefonat gilt als besondere Art der Kommunikation im Erstkontakt mit dem Gast. Im Training erkennen die Teilnehmenden, wie wichtig ihre Funktion am Telefon ist und welche Auswirkungen das eigene Telefonverhalten auf das Image des Unternehmens hat. Es werden Grundlagen der telefonischen Kommunikation ebenso vermittelt wie Rhetorik, Verkaufsverhalten, Tipps & 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

20.04.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
 oder 1 Seminargutschein

**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**

23.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

31.08.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 329 €, Mitglieder 239 €  
oder 2 Seminargutscheine

**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**

15.09.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Arbeitsrecht für Ausbilder\*innen



### SEMINARZIEL

Wie lang darf die Probezeit bei einem Berufsausbildungsverhältnis sein? Warum darf der minderjährige Auszubildende nicht bis 23 Uhr arbeiten? Muss die Auszubildende weiterbeschäftigt werden, wenn sie durch die Abschlussprüfung fällt? Diese und andere praxisrelevante Fragestellungen rund um die Berufsausbildung werden in dem Seminar besprochen und anschauliche Lösungsansätze geboten. Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über die gesetzlichen Grundlagen der Berufsausbildung unter Berücksichtigung des Jugendarbeitsschutzgesetzes.

### INHALTE

- Anbahnung & Abschluss des Ausbildungsverhältnisses
- Inhalt des Ausbildungsvertrages
- Pflichten der Ausbildenden sowie der Auszubildenden
- Ausbildungsvergütung
- Arbeitszeit & Urlaub unter Berücksichtigung des JArbSchG
- Gefährliche Arbeiten, Akkordarbeit
- Gesundheitliche Betreuung
- Beendigung des Ausbildungsverhältnisses
- u. v. m.

### Termine

12.08.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Update – Arbeitsrechtliche Neuerungen im Jahr 2021



### SEMINARZIEL

Wer sich im Arbeitsalltag mit Personalthemen beschäftigt weiß, dass das Arbeitsrecht im ständigen Fluss ist. Die Teilnehmenden des Seminars erhalten daher einen Überblick über aktuelle arbeitsrechtliche Gesetzesänderungen sowie Urteile, lernen die Chancen und Risiken der Neuerungen kennen und erfahren, welche Auswirkungen diese auf ihre tägliche Arbeitspraxis haben. Ferner werden Vorschläge zur betrieblichen Umsetzung etwa erforderlicher Maßnahmen unterbreitet, um Haftungsrisiken zu minimieren.

### INHALTE

- Online-Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
- Pflicht zur Arbeitszeiterfassung
- Reisezeiten als Arbeitszeit
- Überstundenzuschläge bei Teilzeit
- Verfall von Urlaubsansprüchen
- Kürzung von Urlaubsansprüchen in der Elternzeit
- u. v. m.

### Termine

10.02.2021 | 09:30 bis 13:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 229 €, Mitglieder 129 € oder 1 Seminargutschein

## Mehr Wertschätzung – Mehr Teamgeist



### SEMINARZIEL

#### Mitarbeiterbindung fördern und Mitarbeiterführung erleichtern

Schaffen Sie eine Arbeitsatmosphäre, in der Kollegen und Kolleginnen sich gegenseitig in ihre Größe bringen. Die Kompetenz wertschätzend, motivierend und inspirierend zu kommunizieren, sorgt dafür, dass sich alle gesehen fühlen und dazu gehören wollen. Diesen Ton kann die Führungskraft setzen und so gleichzeitig die Potenziale der Mitarbeiter fördern. Die wertschätzenden Kommunikationswerkzeuge unterstützen Ihre Mitarbeiter\*innen, sich als Team zu fühlen. Gegenseitige Unterstützung steigert die Leistungsfähigkeit, stärkt die Resilienz und verringert die Fluktuation.

### INHALTE

- Management versus Führung
- Führungsstile – aktuelle Forschungsergebnisse
- Reflektion bezüglich Ihrer Führung, Werte und Haltung
- Einführung „Wertschätzende Kommunikation“
- Bedeutung von Wertschätzung für Leistungsbereitschaft + Arbeitsatmosphäre
- praktische Einführung von wertschätzenden Kommunikationswerkzeugen
- Akkurate Reflektion der individuellen Wirkung und Ausstrahlung

### Termine

06.10. - 07.10.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine



**SIE SIND ANDERS/WIR AUCH  
ÜBERZEUGEN SIE SICH SELBST**

### DIE HOTELPOLICE/

bedarfsgerechte & maßgeschneiderte  
Leistungen aus folgenden Sparten:

- Betriebshaftpflicht
- Hotel-Sachwert
- Hotel-Ertragsausfall
- Rechtsschutz
- Insolvenzversicherung
- Cyber-Risk
- „Pre-Opening“ für Hotelneubauten
- betriebliche Altersvorsorge mit der HOGA-Rente
- u.v.m.

Wir können Ihnen **nicht Ihre Verantwortung** nehmen, aber mehr **Sicherheit für die Zukunft** bieten!

Als mittelständischer Versicherungsmakler sind wir seit mehr als 20 Jahren auf die optimale Absicherung der Hotellerie und Gastronomie spezialisiert. Jedes Hotel ist anders und so sind es auch die Risiken. Verlassen Sie sich nicht auf Standardbedingungen, sondern lassen Sie Ihre Versicherungen auf Ihren persönlichen Bedarf einstellen. **Wir helfen Ihnen hierbei gerne!**



**MARTENS/  
PRAHL/HOGA PROTECT**

## Onboarding – DAS Instrument zur Mitarbeitergewinnung und -bindung.



### SEMINARZIEL

Sie wollen Mitarbeiter\*innen gewinnen und halten. Die hohe Fluktuation kostet Zeit, Kraft und Geld. Schon in der Arbeitsplatzausschreibung und im Auswahlverfahren stellen sich die Weichen für eine gute und nachhaltige Zusammenarbeit – für beide Seiten.

Es folgt der Einarbeitungsprozess - das Onboarding. Wer sich hier strategisch aufstellt und sich Zeit nimmt, der hat eine hohe Chance auf den „richtigen“ Mitarbeiter\*innen und eine gute und langfristige Zusammenarbeit. Die Zeitinvestition zahlt sich aus.

Was es dazu braucht und wie Sie zweckmäßig vorgehen, das erarbeiten wir in diesem Seminar.

### INHALTE

- Ein Instrument zur Mitarbeiterbindung
- Unternehmenskultur, Werte, Kultur der Generationen, Respekt & Wertschätzung
- Kommunikation zwischen Hierarchien und Generationen
- Duz- und Siezkultur
- Kommunikationskultur (Briefe, E-Mails, SMS, What's App)
- Soft Skills – essentiell für die Karriere und das Unternehmensimage
- Non-verbale Kommunikation
- Gastgeberrolle

### Termine

27.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € 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
- Werkzeuge für Konflikt-Management
- Moderation & Mediation

### Termine

08.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr  
24.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Kommunikation – Schlüssel zur Konfliktlösung (Modul II)



### SEMINARZIEL

Gelungene Kommunikation ist ein Schlüssel zur konstruktiven Konfliktbearbeitung. „Wer redet, schießt nicht“, so der ehemalige Präsident des EU-Parlaments, 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 der eigenen Kommunikationsfähigkeit
- Die eigene Haltung zu Konflikt und Kommunikation
- Katalysator, Motivator & Mediator in der Kommunikation
- Sprache & Körpersprache
- Soziale & mentale Kompetenz

### Termine

09.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

25.11.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Leadership I – Grundlagen für Führungskräfte



### SEMINARZIEL

Die Arbeitswelt unterliegt einem stetigen Wandel und damit auch die Art und Weise, Mitarbeiter und Mitarbeiter\*innen zu führen. Diese Entwicklungen erfordern von Führungskräften ein hohes Maß an Flexibilität, Offenheit für Innovation und Einfühlungsvermögen. Die eigenen Potenziale zu kennen und gezielt einzusetzen ist für eine gute Mitarbeiterführung ebenso wichtig wie die gezielte Förderung und bedürfnisorientierte Unterstützung aller Teammitglieder. Das Seminar gibt Antworten darauf, was Führung heute bedeutet.

### INHALTE

- Visionen als Grundlage von Führungsarbeit
- Die ersten Tage als Führungskraft
- Mitarbeiterpotentiale erkennen und nutzen
- Situative Führungsmethoden
- Grundlagen der Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern
- Motivatoren kennen und gezielt einsetzen
- Konfliktmanagement für Führungskräfte
- Feedback-, Kritik- und Fördergespräche führen

### Termine

27. und 28.04.2021 09:30 - 17:30 Uhr

17.11. - 18.11.2021 09:30 - 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine

## Leadership II –

### Als Führungskraft ein Team erfolgreich führen



#### SEMINARZIEL

Führungskräften Ansätze und Werkzeuge vermitteln, die ihnen in ihrer täglichen Arbeit helfen, Stärken und Schwächen bei sich und den Mitarbeitern\*innen zu erkennen und gezielt daran zu arbeiten – das ist das Ziel dieses Seminars. Was brauche ich als Führungskraft, um meine Aufgaben erfüllen zu können? Wie delegiere ich richtig? Was muss ich tun, um nachhaltige Erfolge in meinen Teams zu erzielen?

Themen wie situative Führungsansätze, Verhalten in Konflikten und arbeiten in sich veränderndem Umfeld sind Bestandteile dieses Trainings.

#### INHALTE

- Situative Führungsrollen definieren, optimieren & gestalten?
- Selbsterkenntnis und Führungsqualitäten entwickeln
- Lernen, wie wichtig eigene Fehler auf dem Weg zur guten Führungskraft sind
- Mut haben, Verantwortung zu übernehmen und auch abzugeben
- Problemanalyse und Entscheidungsfindung
- Ziele qualitativ & quantitativ formulieren
- Agile Führungstechniken/Ansätze kennen lernen
- Eigenverantwortung der Mitarbeiter\*innen stärken u. v. m.

**Termine** jeweils 09:30 bis 17:30 Uhr  
02.03. - 03.03.2021  
09.11. - 10.11.2021

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine

## Mitarbeitergewinnung –

### Anregungen für ein erfolgreiches Recruiting



#### SEMINARZIEL

Fachkräftegewinnung ist in der Hotellerie und Gastronomie bereits seit Jahren ein wichtiges Thema – aufgrund des branchenübergreifenden Fachkräftemangels wird die Rekrutierung geeigneter Beschäftigter für Hotels und Restaurants immer schwieriger. Employer Branding, also die Schaffung einer attraktiven Arbeitgebermarke, spielt hier eine große Rolle. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden die Eckpfeiler einer erfolgreichen Rekrutierungsstrategie kennen und wenden diese auf erste Beispiele im eigenen Betrieb an.

#### INHALTE

- Was heißt Employer Branding
- Wie kann eine attraktive Arbeitgebermarke das Recruiting unterstützen?
- Erfolgsdreieck Unternehmensführung, Personalabteilung und Unternehmenskommunikation
- Wie können zufriedene Beschäftigte als Multiplikatoren nach außen wirken und geeignete Fachkräfte auf das Unternehmen aufmerksam machen?
- Wie erfahre ich, wo sich potentielle Talente aufhalten und wie spreche ich diese an?

**Termine**  
25.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

**Teilnahmegebühr** (inkl. MwSt.)  
Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutscheine

## Verschiedene Abteilungen – eine Mission: Gemeinsam für den Gast



### SEMINARZIEL

Im Physikunterrichtunterricht haben wir es bereits gelernt: Reibung erzeugt Wärme und kostet Energie. Je höher die Reibung, desto höher der Energieverlust. Wenn es im Unternehmen Reibungen gibt, kann dies unnötige Kosten hervorrufen und möglicherweise den Erfolg schmälern. Ebenso kann es zu einer Demotivation der Mitarbeiter führen. Lernen Sie in diesem Seminar Reibungen abzubauen, wie man Beziehungen stärken und gemeinsam wachsen kann, denn dies bringt bares Geld.

### INHALTE

- Kommunikationsgrundlagen – Was macht eine gute Kommunikation aus?
- Was ist ein Team?
- Wie kann ich mich in die Rolle des anderen hineinversetzen?
- Erkennen welche Vorteile eine Zusammenarbeit im Team haben kann
- Kritisieren, aber richtig
- Auf Kritik reagieren
- Verwendung von Ich- statt Du- Botschaften.
- Loben ist gut, aber wie funktioniert richtige Anerkennung?

### Termine

15.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Die Führungskraft als Coach



### SEMINARZIEL

Das Seminar zeigt, wie Coaching als Bestandteil wirksamer und produktiver Führungsarbeit eingesetzt werden kann. Wo liegen Chancen und Grenzen des Coachings? Sie erlernen Schritt für Schritt, von der Definition über Planung und Umsetzung des Coachings bis zur Evaluation, den Ablauf eines Coachings. Dabei arbeiten Sie sehr praxisorientiert mit vielen Übungen, Demonstrationen und der Möglichkeit zum kollegialen Austausch. Sie werden selbst in Übungen von Coachingsequenzen die Rollen von Coach und Coachees einnehmen können.

### INHALTE

- Definition Coaching und Unterscheidung von anderen Methoden/Ansätzen
- Die Haltung als Coach
- Stufen der Veränderung und Entwicklung
- Coaching im Unternehmenskontext (Dreieckskonstellationen)
- Auftragsklärung und Prozessgestaltung
- Planung Coaching Dauer und Setting
- Ziel- und Meilensteinplanung
- Schulen von wahrnehmen, zuhören, verstehen und gestalten
- Interventionen
- u. v. m.

### Termine

02.09. - 03.09.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 539 €, Mitglieder 369 €  
oder 2 Seminargutscheine

## 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

18.08.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Frauen führen anders



### SEMINARZIEL

Weibliche Führungskräfte werden gestärkt, ihren individuellen Führungsstil und Karriereweg mit mehr Leichtigkeit zu gestalten. Die vermittelten High-End-Führungswerkzeuge unterstützen eine klare Führung und fördern gleichzeitig die Talente und Potenziale der Mitarbeiter\*Innen. Frauen dürfen sich ihrer femininen Stärken bewusst sein und dabei gleichzeitig maskuline Herangehensweisen schätzen. Wenn die eigenen Stärken und Schwächen bekannt sind wird Führen erfolgreicher.

### INHALTE

- Kommunikations- und Führungswerkzeuge, die es erlauben Menschen zu lesen, Teamgeist zu kreieren und inspiriert zu führen
- Kommunikative Unterschiede zwischen den Geschlechtern
- Stärken der femininen und maskulinen Herangehensweise erkennen
- Grundlagen funktionierender Kommunikation zwischen Frauen und Männern
- konstruktive und destruktive Kommunikationsmuster aufzeigen
- Akkurate Reflektion der individuellen Wirkung

### Termine

17.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

# Gründer Tag – Für eine erfolgreiche Gründung in der Gastronomie



## SEMINARZIEL

Gastronomie und Hotellerie sind spannende Branchen, die begeistern, jedoch mit hohem Existenzrisiko für Gründer\*Innen verbunden sind. Die meisten Fehler werden dabei bereits vor der Gründung gemacht. Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, erfahren Sie in diesem Seminar anhand von Praxisbeispielen, was Sie unbedingt beachten müssen um Ihr Unternehmen erfolgreich an den Start zu bringen.

## INHALTE

- Der Weg in die Selbständigkeit
- Konzeptcheck
- Wie hebe ich mich vom „Einerlei“ in der Gastronomie ab?
- Finanzplan (Rentabilität, Investitionen, Liquidität)
- Kriterien für die Suche und Auswahl von Objekten im Gastgewerbe
- Prüfung der Wirtschaftlichkeit von Pachtverträgen
- Ermittlung des Kapitalbedarfs
- Erstellung eines Businessplans
- Finanzierungsmöglichkeiten und Förderprogramme

## Termine

06.05.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

## Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 €  
oder 1 Seminargutschein

## Seit dem 01.10.2020 besteht die TSE Pflicht. Jetzt handeln!

**Gastrokasse mit TSE ab 29 €  
monatlich pro Gerät**

Die TSE-Frist ist vorbei und damit das Bußgeld-Risiko gestiegen. Setzen Sie jetzt auf die Lösung der Nr. 1 iPad-Kasse von orderbird:



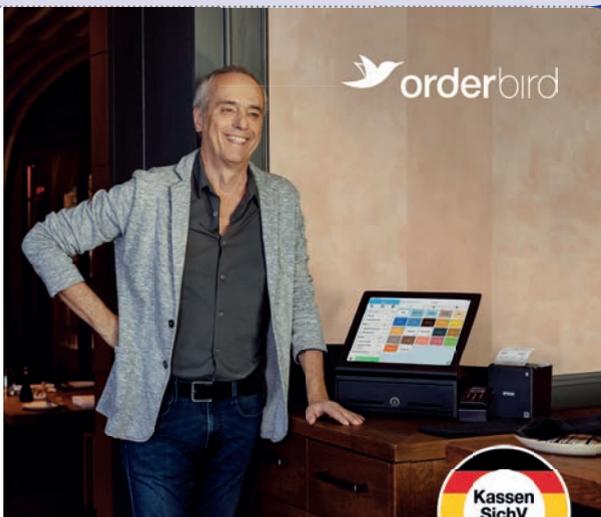
**Garantiert KassenSichV-konform dank Online-TSE**



**Optional: Lieferservice oder Abholgeschäft mit Gästemanagement anbieten**



**Rundum-sorglos Service**



**Überzeugen Sie sich noch heute und sichern Sie sich den Vorteilsrabatt in Höhe von 150,00 Euro mit dem Codewort "DEHOGA"**



[www.orderbird.com](http://www.orderbird.com) ▶



030 / 208 983 098



## Prozessmanagement



### 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 Mitarbeiter optimieren und die Kostenspirale im Auge und im Griff haben.

### INHALTE

- Was sind Prozesse?
- Grundverständnis und Erfolgsfaktoren des Prozessmanagements
- Phasen des Prozessmanagements
- Prozesslandschaften bilden (Service Q als Hilfsmittel für interne und externe Gast-/Kunden-Prozesse)
- Risiken erkennen
- Prozesse managen
- Kontrollinstrumente einsetzen
- Kontinuierliche Verbesserung gestalten

### Termine

24.03.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

## Mitarbeitergespräche konstruktiv – Umgang mit schwierigen Mitarbeitern



### SEMINARZIEL

Dieser Workshop richtet sich an alle, die eine gute Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter\*innen im Blick haben sowie eine gute Kommunikationskultur im Team ausbauen möchten. Die sich ändernde Arbeitswelt konfrontiert Führungskräfte und Personalleiter\*innen mit Mitarbeitern\*innen, die unterschiedliche Arbeitsmuster und unterschiedliches Stressverhalten aufzeigen. Anhand der Motivationsprofile werden Fallanalysen erstellt und geeignete Kommunikationsstrategien abgeleitet und ausprobiert. Dieser eintägige Workshop gibt Impulse im Bereich Gesprächsführung, Perspektivwechsel, Selbstreflexion und Stressreduktion.

### INHALTE

- Motivationsprofile: Unterschiedliche Arbeitsmuster erkennen - Wie tickt der Kollege/ die Kollegin?
- Kommunikationstools
- Drei Positionen für den Perspektivenwechsel
- In schwierigen Gesprächssituationen im professionellen Arbeitszustand bleiben
- Unterstützung der Mitarbeiter bei konstruktiver Gesprächsführung und Zusammenarbeit

### Termine

16.06.2021 | 09:30 bis 17:30 Uhr

### Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.)

Nichtmitglieder 299 €, Mitglieder 199 € oder 1 Seminargutschein

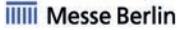
# Werden Sie Mitglied!



- Jetzt Teil unserer starken Gemeinschaft werden und viele Vorteile genießen
- Weitersagen, Mitglied werben und 250 EUR kassieren

Alle weiteren Informationen finden Sie unter [dehoga-berlin.de/leistungen](https://dehoga-berlin.de/leistungen)

# Unsere Partner



# Unsere Partner



