

Weiterbildungskurse für Hotel- & Restaurant- Fachkräfte

o Erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast am 05.08.09

Zielsetzung: Der Erfolg eines Hotel- und Gaststättenbetriebes hängt außer von dem Standort und den angebotenen Dienstleistungen sehr stark von der überzeugenden Kommunikation mit dem Gast ab. Darum konzentrieren wir uns in diesem Workshop verstärkt auf Kommunikationstechniken, die Sie in der Praxis erfolgreich umsetzen können. Übungen vertiefen die besprochenen Inhalte. Folgende Themen sprechen wir an:

- o Wie erhalten wir Informationen und was bleibt übrig + Kommunikationsübung
- o Überzeugende Kommunikation mit dem Gast + Übung
- o Richtig Telefonieren mit einem Leitfaden + Übung
- o Gästetypen und deren individuelle Behandlung mit Übungen und Empfehlungen
- o ABC / Pareto Fehleranalyse & Fehlervermeidungsmaßnahmen + Übung

Es folgen weiter Informationen zu den beiden Kursen:

Tagungshotel:	Berlin Plaza Hotel am Kurfürstendamm, Knesebeckstraße 63, 10719 Berlin, Tel. 030-884130, Parkmöglichkeit gegen Gebühr vorhanden, www.plazahotel.de , Unterkunftsmöglichkeiten unter d.schleider@plazahotel.de / Hr. Schleider 030-88413444 erfragen.
Termin	05.08.09 Weiterbildung für Hotel- & Restaurantmitarbeiter/innen
Zeiten	Ganztags, von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	Ca. 10 Mitarbeiter/-innen aus Hotels u. Restaurants
Investition pro Teilnehmer/innen:	€ 99 für DEHOGA Berlin Mitglieder € 129 für Nichtmitglieder
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die professionellen Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, ein attraktives Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und ein leichtes Mittagessen

Fax-Anmeldung bis zum 28.07.09 direkt bei Hotqua: 030-40107755

Erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast, am Mittwoch, den 05.08.09		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name	Vorname	
Name	Vorname	
DEHOGA Berlin Mitglied	Ja __	Nein __

Anmerkung:

- o Wir streben eine Bezuschussung durch das Bundeswirtschaftsministerium und durch die EU an (so können wir die Seminargebühren geringer halten). Dem Antrag auf Bezuschussung werden wir die Teilnehmerliste mit den TN- Unterschriften beilegen. Aus Datenschutztechnischen Gründen machen wir Sie darauf aufmerksam, dass Sie durch Ihre Anmeldung uns erlauben, Ihre Daten (Name der Firma und des Teilnehmers) der Förderleitstelle weiterzugeben.
- o Unserer Kurse eignen sich auch als **In House / Innerbetriebliche Schulung**.
- o Sprechen Sie mit uns über **Fördermöglichkeiten** für Schulung und qualitätssichernde Maßnahmen in Hotel- und Restaurantbetrieben.

Praktischer Workshop für Führungskräfte, am 07.08.09 Konfliktmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben

Zielsetzung: Dieser Workshop hilft den Teilnehmern (innerbetriebliche) Konflikte frühzeitig zu erkennen und / oder erfolgreich zu vermeiden. Konfliktgründe werden aufgezählt, Konfliktsymptome analysiert, Mobbing – Gründe besprochen und anhand des „großen Mobbingtestes“ Konfliktsituationen gemessen sowie Konflikt- und Konfliktvermeidungsstrategien mit praktischen Checklisten entwickelt. Inhalte der Weiterbildung:

1. Kurze Einleitung
2. Konfliktgründe & Konfliktarten
3. Konfliktbedingungen & Konfliktsymptome
4. Mobbing, was ist das und wie geht man damit um - Mobbing Test
5. Konfliktstrategien
6. Konflikt Vorbeugung durch Qualitätsstandards
7. Empfehlungen / Konflikt(de)eskalationsmodell

Tagungshotel:	Berlin Plaza Hotel am Kurfürstendamm, Knesebeckstraße 63, 10719 Berlin, Tel. 030-884130, Parkmöglichkeit gegen Gebühr vorhanden, www.plazahotel.de , Unterkunftsmöglichkeiten unter d.schleider@plazahotel.de / Hr. Schleider 030-88413444 erfragen.
Termin & Zeiten	07.08.09, von 09:00-17:00, ganztags
Teilnehmerzahl:	Ca. 10 Mitarbeiter/-innen aus Hotels u. Restaurants
Investition pro Teilnehmer/innen:	€ 149 für DEHOGA Berlin Mitglieder € 199 für Nichtmitglieder
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die professionellen Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, ein attraktives Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und ein leichtes Mittagessen

Fax-Anmeldung bis zum 24.07.09 direkt bei Hotqua: 030-40107755

Workshop Konfliktmanagement in Hotel- & Restaurant-Betriebe, am Freitag, den 07.08.09 in Berlin		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
DEHOGA Berlin Mitglied	Ja ___	Nein ___

Anmerkung:

- o Wir streben eine Bezuschussung durch das Bundeswirtschaftsministerium und durch die EU an (so können wir die Seminargebühren geringer halten). Dem Antrag auf Bezuschussung werden wir die Teilnehmerliste mit den TN- Unterschriften beilegen. Aus Datenschutztechnischen Gründen machen wir Sie darauf aufmerksam, dass Sie durch Ihre Anmeldung uns erlauben, Ihre Daten (Name der Firma und des Teilnehmers) der Förderleitstelle weiterzugeben.
- o Unserer Kurse eignen sich auch als **In House /Innerbetriebliche Schulung**.
- o Sprechen Sie mit uns über **Fördermöglichkeiten** für Schulung und qualitätssichernde Maßnahmen in Hotel- und Restaurantbetrieben.