

Weiterbildungskurse für Hotel- & Restaurant- Fachkräfte

- o Erfolgreiche Kommunikation mit dem Restaurantgast am 02.02.09
- o Erfolgreiche Kommunikation mit dem Hotelgast am 04.02.09

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 DERAG Hotel Großer Kurfürst, Neue Ross-Straße 11-12, 10179 Berlin, Tel. 030-24600-0, U 2 / U-Bahn-Station Märkisches Museum, http://www.deraghotels.de
Termine	02.02.09 Weiterbildung für Restaurantmitarbeiter/innen 04.02.09 Weiterbildung für Hotelmitarbeiter/innen
Zeiten	Ganztags, von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	Ca. 10 Mitarbeiter/-innen aus Hotels u. Restaurants
Investition pro Teilnehmer/innen:	€ 129 für DEHOGA Berlin Mitglieder € 159 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 23.01.09 direkt bei Hotqua: 030-40107755

Kommunikation Restaurantgast Montag, 02.02.09	Kommunikation Hotelgast Mittwoch, 04.02.09	Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name, Vorname	Name, Vorname	
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 06.02.09 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 DERAG Hotel Großer Kurfürst, Neue Ross-Straße 11-12, 10179 Berlin, Tel. 030-24600-0, U 2 / U-Bahn-Station Märkisches Museum, http://www.deraghotels.de
Termin & Zeiten	06.02.09, 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 23.01.09 direkt bei Hotqua: 030-40107755

Workshop Konfliktmanagement in Hotel- & Restaurant-Betriebe, am Freitag, den 06.02.09 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.