

Trainingsthemen und Konzepte

Die Trainings und Coachings werden maßgeschneidert auf Ihre Ziele und Bedürfnisse.

Im Fokus stehen Praxisnähe und Umsetzbarkeit sowie Eingehen auf die einzelnen Persönlichkeiten – für nachhaltige Erfolge und dauerhafte Veränderungen.

Hier finden Sie meine Trainingskonzepte, die individuell für Ihren Betrieb angepasst werden:

Begeisterte Gäste & Kunden

- **Beschwerden als Chance**
Der Handlungsspielraum bei Beschwerden
Schritte im Beschwerdegespräch
Erwartungen, Bedürfnisse und Motivationen von Gästen
Die richtigen Worte finden

- **Wertschöpfender Umgang mit herausfordernden Gästen**
Gute Kundenbeziehungen aufbauen
Ihre Wirkung auf Gäste
Praxisbezogene Lösungsansätze für schwierige Situationen
Gästekarakterere einschätzen und darauf eingehen

- **Kundenorientierte Kommunikation**
Was darf man laut Knigge? Sicher im Small Talk
Wie können Sie Unterhaltungen steuern
Gästetypen einschätzen und Gesprächstaktiken

- **Erfolgreich am Telefon**
Ihre Wirkung: kompetent und positiv
schwierige Situationen souverän meistern
auf Stimme und Sprache achten
Organisation und Vorbereitung

- **optimal Verkaufen**
Grundsätze einer Verkaufsverhandlung
Authentisch und sympathisch Verkaufen
Verkaufen macht Spass!
Bedürfnisse erkennen, Umgang mit Einwänden
Erfolgreich Zusatzverkäufe, Upselling und Cross-Selling tätigen
- **Englisch mit Gästen**
Basiswissen Englisch, typische Alltagssituationen
Gäste und Kunden informieren und beraten
Einfache Gespräche führen
- in Zusammenarbeit mit diplomierter Fremdsprachenkorrespondentin
- **Organisation an der Rezeption**
Rezeption als Schaltzentrale
Spannungsfelder begreifen und Lösungsansätze finden
Zeitmanagement für die Rezeption
Organisationshilfen für die herausfordernden Situationen im Rezeptionsalltag

Teams erleben & Führungskompetenz

- **Teamtraining**
Was macht ein Team erfolgreich?
Kommunikation im Team, Prozesse im Team verstehen
Rolle des Teamleaders
sinnvolle Mitarbeitergespräche führen
- **Widerstand als Motivation**
Hintergründe von Verhaltensweisen herausfinden
Widerstände als Bedürfnisse erkennen
Motivationen entwickeln
- **Konflikte lösen**
Ursachen von Konflikten
Faktoren der Behinderung möglicher Konfliktlösungen ausschalten
Konstruktive Konfliktlösungen
- **Führen mit Zielen**
Grundlagen für das Führen mit Zielen
Schematischer Ablauf bei der Zielsetzung
Wie können Sie Ziele einsetzen?
Mögliche Zieldefinitionen

- **Zeitmanagement**
Wertanalyse der persönlichen Zeitverwendung
Eigene Motivation durchleuchten
Techniken für optimale Zeiteinteilung
Effektiv arbeiten – Zeit gewinnen
- **Führen in Zeiten des Fachkräftemangels**
In Zeiten des Fachkräftemangels ist es oft nicht einfach, qualifizierte Mitarbeiter für offene Stellen zu finden und diese auch längerfristig zu halten. Sie erfahren in diesem Seminar, Mitarbeiter für Ihre Vision, die Betriebsziele und Ihre eigenen Qualitätsansprüche zu motivieren und zu begeistern, ebenso wie Konflikte auszutragen und eine gute Beziehung zu Ihren Mitarbeitern aufzubauen.

Die Trainings dauern zwischen einem und zwei Tagen. Auf Wunsch biete ich auch Kurztrainings mit einer höheren Frequenz an, so dass sie besser in den Arbeitsalltag integriert werden können.

Ein detailliertes Angebot für die für Sie interessantesten Themen erstelle ich Ihnen gerne.

Mein Hintergrund:

- Ausbildung und Laufbahn in der gehobenen Hotellerie
- Hotelmeisterin (IHK München)
- Diplomierte Trainerin (WIFI Salzburg), seit 2009 tätig für Hotel-, Klinik- und Dienstleistungsbetriebe
- Tätigkeit in der Prüfungskommission der IHK für Hotelberufe

Einige Kunden:

- Alpina Hotel, Rosenheim
- Medical Park Kliniken
- Mövenpick Hotel München-Airport