

## Stil & Knigge

---

Datum:	17.03.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Gut Höing (Unna)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

### *Besser und überzeugender ankommen!*

Ein Telefonat mit dem Gast, der persönliche Gästekontakt oder der Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen - gute Umgangsformen im Beruf sind gefragt und ein wichtiger Faktor für Ihren Erfolg. Punkten Sie im Berufsleben mit einem vorbildlichen Auftritt und erfahren Sie, wie Sie sich von Ihrer besten Seite präsentieren und Fettnäpfchen vermeiden.

### **Inhalte: Ihre Erfolgs-Basics**

- Die Macht des ersten Eindrucks
- Körpersprache – stumme Signale, die Bände sprechen
- **Vom Grüßen, Begrüßen und Vorstellen**
- Die richtige Reihenfolge
- Der Händedruck
- Andere und sich selbst vorstellen
- **Gäste-Knigge**
- Benimmregeln für den Gästeempfang
- Die passende Anrede
- **Kommunikation ist mehr als Sprache**
- Das gelungene Gastgespräch
- Killerphrasen – wen töten sie eigentlich?
- Aktives Zuhören als Erfolgsbasis
- **Das 1 x 1 des Telefonierens**
- Stimme macht Stimmung
- Ich leg Sie mal gerade um – Morddrohung am Telefon?
- Weiterleitungen und Rückrufe gastorientiert organisieren

**Zielgruppe:** Auszubildende und Mitarbeiter der Hotellerie

Ich freue mich auf Sie!

*Ihre Barbara Neutzling*