

Freundlicher Service

Datum:	28.11.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Hahnenkamp (Bad Oeynhausen)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

Der stilvolle Umgang mit dem Gast

Die Teilnehmer frischen Gelerntes wieder auf und werden sich ihrer Situation als Gastgeber und Dienstleister wieder mehr bewusst. Sie lernen das Berufsbild positiv zu füllen und leisten aktive Verkaufshilfe.

Inhalte:

- Unser Berufsbild – mit den Augen des Gastes
- Was ist Qualität
- Signalwirkung des Mitarbeiters
- Informationsaufnahme
- Emotionsmanagement
- Kleiner Knigge-Kurs
- Der Umgang mit dem ausländischen Gast
- Motivation und Verkauf
- Verkaufsseelenkunde
- Die 10 wichtigsten Spielregeln

Zielgruppe: Mitarbeiter der Rezeption, des Restaurants und Auszubildende

Ich freue mich auf Sie!

Ihre Dörte Mäder