

## Kompetent am Gast

---

Datum:	01.04.2010
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Höhenblick (Mühlhausen im Täle)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

### *Impulse für den Auszubildenden und den Quereinsteiger in die Hotellerie*

Die Teilnehmer lernen die Grundlagen der Gästeorientierung. Sie erhalten Anleitungen und Umsatzhilfen zum besseren Umgang mit dem Gast und zum persönlichen Erscheinungsbild.

#### **Inhalte:**

- Wir und unser Gast
- Was erwarten die Gäste – was erwarte ich als Gast
- Wie können wir die Wünsche und Erwartungen unserer Gäste erfüllen und
  - übertreffen
- Wir stehen auf der Bühne: Sprache und Körpersprache
- Der höfliche Umgang mit Wort und Tat
- Mein Outfit bestimmt meinen Auftritt

Ich freue mich auf Sie!

*Ihre Dörte Mäder*