

## „Gästebegeisterung & Serviceorientierung - Umgang mit dem Gast -“

**Termin:** 27.03.2020, 10:00 Uhr bis 14:00 Uhr

(inkl. Pausen und Mittagsimbiss)

**Referent:** Maja Schneider, Smiling Customer

**Ort:** Geschäftsstelle DEHOGA Brandenburg  
Saal der Bürgschaftsbank (EG)  
Schwarzschildstraße 94  
14480 Potsdam

### Warum sollten Ihre Mitarbeiter dieses Seminar nicht verpassen?

Die beste Hotelimmobilie ist wertlos, wenn die Mitarbeiter nicht mitziehen. Ohne ein engagiertes und gästeorientiertes Team funktioniert kein erfolgreiches, umsatzstarkes Hotelprojekt. Warum gelingt es einzelnen Hotels so viel besser, ihre Gäste zu begeistern als anderen? Weshalb haben manche Hotels dieses ganz besondere Etwas? Weil ihre Mitarbeiter es schaffen, jede Begegnung mit ihren Gästen zu einer besonderen Begegnung zu machen. Weil jeder Mitarbeiter alle Hebel in Bewegung setzt, um dem Gast sein „Hotelleben“ einfacher zu gestalten. Weil Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden. Auch Ihre Mitarbeiter werden nach dem Seminar noch verstärkter mit dem „Gästebegeisterungs-Gen“ ausgestattet sein.

### Einige ausgewählte Inhalte:

- Die Macht des ersten Eindrucks.
- Empfang und Umgang mit den Gästen – persönlich und am Telefon.
- Sandwich-Methode
- Kommunikation: verbal und non-verbal.
- Stufen der Gästezufriedenheit versus Erwartungen.
- Verschiedene Gästetypen.
- „Small-Talk“ – auch in Bezug auf den Faktor Zeit
- Zusatzverkauf als brillanten Service verkaufen.
- Feedback = Geschenk.
- Umgang mit Beschwerden – LEARN-Methode.
- Hotel-Knigge.
- Ausgebucht – noch lange nicht.
- Professionelle Einwandbehandlung
- USPs der Hotels.

- Erarbeiten von individuellen Qualitätsstandards.
- Das Hotel aus Mitarbeitersicht.
- Riemann-Thomann-Modell (Persönlichkeitsmerkmale erkennen und richtig nutzen) - NEU

**Entgelt:** 149 Euro p. P. ([210 € p. P. für Nicht-Mitglieder](#))

**Teilnehmer:** mindestens 8, maximal 15 Teilnehmer; Das Seminar richtet sich an alle Hotelmitarbeiter mit Gästekontakt

**Anmeldeschluss:** 16.03.2020