



## Seminare im Überblick

– 2024 –

Natürlich kostet Weiterbildung Geld – fehlende Qualität oder unzureichendes Mitarbeiterengagement jedoch wesentlich mehr.

Ich verrate Ihnen kein Geheimnis, wenn ich sage: „Service ist nicht alles, aber ohne Service ist alles nichts“. Guter Service lebt durch Mitarbeiter, die ihren Job lieben und diesen sowohl engagiert als auch motiviert jeden Tag immer wieder neu begeistert meistern. Dafür ist Wertschätzung und Anerkennung unabdingbar.

Genau dieses Thema bildet den Kern unseres Angebotsportfolios.

Mit unseren Schulungen und Coachings unterstützen wir Ihre Mitarbeiter dabei, ihre Potenziale zu erkennen, zu heben und vollständig zu entfalten.

In unseren Seminaren gehen wir methodisch und sehr praktisch vor. Die neu gelernten Verhaltensweisen werden direkt eingeübt und können anschließend gleich in die Praxis übernommen werden.

Wir kombinieren permanent Theorie und Praxis (Anwendungstraining).

**Einzelne Bereiche** (Umgang mit schwierigen Gästen, Beschwerdemanagement, Zusatzverkauf, Aktives Verkaufen, Mitarbeitermotivation, „Im Team gemeinsam mehr erreichen“, Die Macht des 1. Eindrucks, Schnelle Krisendiagnose, etc.) können bereits in **halbtägigen Veranstaltungen** vermittelt und verbessert werden. Auch bieten wir diverse **Webinare** an.

Sprechen Sie mich gerne an.

**Umfang:** Eintägige beziehungsweise halbtägige Seminare oder Webinare

**Methodik:** Seminare mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Gruppen- und Einzelarbeiten, Praxisbeispiele, Training, und Diskussionen, Erfahrungsaustausch, etc..

Webinar mit mehr Trainerinput, auch mit interaktiven Parts

**Teilnehmer:** Anzahl ist abhängig von den gewünschten Inhalten und der vorgesehenen Zeit

**Hinweis:** Sämtliche Inhalte werden gezielt und individuell – nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen – angepasst und/oder festgelegt.



## **Gästebegeisterung & Serviceorientierung – Umgang mit dem Gast –**

**Zielgruppe:** alle Hotelmitarbeiter mit Gästekontakt

### **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:**

- Service-Persönlichkeiten: Kombination aus Kopf, Herz und Hand.
- Die Macht des ersten Eindrucks – persönliche Wirkung und Auftreten.
- Kommunikation: verbal und non-verbal.
- Richtige Wortwahl („Kein Problem“).
- Die Einstiegsfrage – kleines Detail, große Wirkung.
- Emotion schlägt Information. Geben Sie dem WIE im Gästeservice Vorrang vor dem WAS.
- Fünf-Sekunden-Regel = Jeder Gästekontakt birgt große Chancen und auch Risiken.
- Stimm-e und Stimm-ung.
- Hotel-Knigge.
- Feedback – mit Gästen und Kollegen, etc.
- Zusatzgeschäft als brillanten Service verkaufen.
- Sandwich-Methode – nie einen Preis ohne Nutzen nennen.
- Positiver Umgang mit Beschwerden und Einwänden.
- LEARN-Methode.
- Auf Wunsch: Erarbeiten der USPs der Hotels bzw. das Hotel aus Mitarbeitersicht und/oder von individuellen Qualitätsstandards



## **Richtig Führen** **– Mitarbeiter sind das Kapital –**

**Zielgruppe:** Inhaber, Direktoren und Abteilungsleiter bzw. Führungskräfte, die ihr aktuelles Führungsverhalten überprüfen und/oder sich aktiv auf diese komplexe Aufgabenstellung vorbereiten möchten

### **Warum sollten Sie und Ihre Mitarbeiter dieses Seminar nicht verpassen?**

Mitarbeiterführung hat in den letzten Jahren einen großen Wandel erfahren. Fachkräftemangel ist eines der beherrschenden Themen im Gastgewerbe.

Neue Mitarbeiter zu finden ist schwer – gute Angestellte zu halten noch schwerer. Die Führungskraft hat neben der fachlichen Kompetenz besonders im sozialen Bereich eine enorme Verantwortung. Vom Verhalten der Führung hängt die Performance der gesamten „Mannschaft“ ab.

In diesem Workshop lernen Sie beziehungsweise Ihre Mitarbeiter die wichtigsten Werkzeuge erfolgreicher, zielführender Kommunikation und Motivation kennen. Sie üben Gesprächssituationen aus dem Führungsalltag und erhalten wertvolle Tipps für die Praxis.

### **Einige ausgewählte Inhalte:**

- Wichtige Kommunikationswerkzeuge lernen und anwenden.
- Klärung der eigenen Funktion, der Rolle und der Erwartungen.
- Ihre Gedanken beeinflussen die Performance. Ihre Launen übertragen sich auf die Mitarbeiter und Ihre Gäste.
- Unterstützung statt Kritik.
- Richtiger Umgang mit verschiedenen Generationen, Kulturen und Charakteren.
- Feedback- und/oder Feedforward-Kultur
- Riemann-Thormann-Modell – den gemeinsamen Nenner finden.
- Dos & Don`ts im Führungsalltag.
- SMARTe Ziele vereinbaren.
- Gute Teams brauchen die richtigen Fragen.
- Wirkungsvolle Mitarbeiter-Motivation – die Basis erfolgreicher Teams.
- Aus der Demotivation in die Motivation.
- Rücken Sie das Gasterlebnis in den Fokus und vernachlässigen mal die Prozesse oder Abläufe.
- Fehler zulassen. Offene Entscheidungsprozesse fördern.
- Schnelle Krisendiagnose – für Notfälle.
- Abschalten: auch Führungskräfte müssen das „schaffen“.



## Vom Kollegen zur Führungskraft – Erfolgreicher Rollenwechsel –

**Zielgruppe:** Angehende Führungskräfte, auch für Gruppen-, Projekt- oder Abteilungsleiter bzw. Nachwuchskräfte geeignet. Für jeden Mitarbeiter im Team gedacht, der Aufgaben weitergeben kann, darf und soll.

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

Der Übergang vom ehemaligen Teammitglied zum Teamleiter ist eine spannende, aber auch herausfordernde Phase.

Die Leitung bzw. Führung aller Mitarbeiter hat einen großen Einfluss auf die Gesamtleistung.

Nur wenn die Stimmung im Team stimmt, wird jedes Teammitglied sein Bestes geben. Der größte Multiplikator im Unternehmen für die Vermittlung und Verteilung der Aufgaben an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Teamleiter, Abteilungsleiter, Niederlassungsleiter etc.

Die soziale Kompetenz wird neben der fachlichen Kompetenz weiter an Bedeutung gewinnen. In diesem Workshop erfahren die Teilnehmer, warum das WIE oft wichtiger ist als das WAS und warum wir uns mit unserem Gegenüber auseinandersetzen müssen. Gemeinsam werden reale Gesprächssituationen erarbeitet und Herausforderungen aus dem Berufsalltag diskutiert. Wertvolle Tipps und Tricks – auch Checklisten – für die Praxis sind selbstverständlich.

### **Einige ausgewählte Inhalte:**

- Kommunikationstools lernen und anwenden.
- Richtig zuhören – gar nicht so einfach!
- Klärung der eigenen Funktion und der Rollen der Mitarbeitenden.
- Vom Kollegen zum Vorgesetzten – was ist zu beachten?
- Ehemalige Konkurrenten zu Kollegen machen.
- Nicht nur Aufgaben, sondern auch Verantwortung abgeben.
- Mit Generationen, Kulturen und Charakteren richtig umgehen.
- Die 4 Typen und wie man sie auf einen Nenner bringt.
- Führen und Leiten unter Zeitdruck.
- Klare Ziele kommunizieren.
- Die Dynamik von Teams.
- Wirkungsvolle Mitarbeitermotivation – die Basis erfolgreicher Teams.
- Mit Empathie zum Erfolg.
- Mitarbeitergespräche erfolgreich führen.
- Vom Job abschalten? Auch das MUSS sein!



## Mitarbeiter im Verkauf – Zusatzverkauf als Top-Service verstehen –

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt – egal ob im Hotel, im Handel, in der Praxis. Überall da, wo ein exzellenter Servicegedanke gelebt wird.

### **Warum sollten Sie und Ihre Mitarbeiter dieses Seminar nicht verpassen?**

Jeder Mitarbeiter ist das Aushängeschild Ihres Unternehmens. *Ein* unglücklicher Kundenkontakt – egal ob persönlich oder telefonisch – und der Kunde gibt Ihrem Unternehmen keine zweite Chance und ist für immer bei der Konkurrenz.

Es ist bewiesen, dass der Faktor Mensch im Verkauf eine wichtigere und nachhaltigere Rolle als der Preis spielt – also los:

Die Teilnehmer erhalten viele wertvolle Tipps für die Praxis und werden im Nachgang mit Sicherheit für noch mehr Verkauf in Ihrem Hotel sorgen!

### **Einige ausgewählte Inhalte:**

- Einen schlechten Tag? Nie wieder 😊.
- Der Körper als größter Schwätzer aller Zeiten ... .
- Stimm-e und Stimm-ung
- Die Bedarfsanalyse.
- ... die USPs Ihres Hotels.
- „Kein Problem“ – und warum wir über die richtige Wortwahl sprechen.
- Zuhören und Präsenz zeigen.
- Richtige Fragen und warum sie sooo wertvoll sind.
- Einwandbehandlung.
- Die Gästebürille – das wichtigste Werkzeug.
- Die unterschiedlichen Gästetypen (er-)kennen.
- Strukturierte Gesprächsführung.
- Zusatzgeschäft als brillanten Service verkaufen.
- Cross-Selling und Up-Selling als wertvoll erachten.
- Preisverhandlungen bzw. Preisgespräche erfolgreich führen.
- Warum Zusatzverkauf Spaß macht und es am Ende für alle eine Win-Win-Situation ist!



## Teambuilding – Vom Einzelkämpfer zum Teamplayer –

**Zielgruppe:** Abteilungsleiter bzw. Führungskräfte oder Facharbeiter, die ihr aktuelles Teamverhalten überprüfen und/oder optimieren möchten.

### **Warum sollten Sie und Ihre Mitarbeiter dieses Seminar nicht verpassen?**

Teamarbeit schafft Flexibilität, Erfolge und Kundenzufriedenheit.

Je besser die einzelnen Mitarbeiter zusammenarbeiten, je mehr reduziert sich der Planungs- und Kontrollaufwand der Vorgesetzten. Große Ziele werden nur gemeinsam erreicht, denn ein gutes Team ist stärker als die Summe aller Mitglieder. Gute Teams steuern sich selbst und sie reagieren flexibler auf veränderte Anforderungen und Extremsituationen.

In diesem Workshop lernen Sie beziehungsweise Ihre Mitarbeiter die wichtigsten Werkzeuge für ein gemeinsames Miteinander, damit es zukünftig nicht mehr heißt: **T.E.A.M. – Toll, ein anderer macht's ?!**

Die Teilnehmer erhalten viele wertvolle Tipps für die Praxis und werden im Nachgang mit Sicherheit Teamplayer statt Einzelkämpfer sein!

### **Einige ausgewählte Inhalte:**

- Grundlagen der Kommunikation – auch das Zuhören will gelernt sein
- Klare Informationswege lernen und anwenden
- Unterschiedliche Mitarbeitertypen
- Erkennen und Schätzen von unterschiedlichen Perspektiven und Herangehensweisen
- Klärung der eigenen Rolle – und Rollenklärung der Kollegen
- Die vier Schritte zum Teambuilding
- Gesprächsführung und -leiter im Team
- Instrumente, um Absprachen und Ergebnisse festzuhalten
- Richtiger Umgang mit Feedback und -forward
- ASAP-Mentalität überdenken – warum ist diese schädlich
- Gute Teams brauchen die „richtigen Fragen“
- Was haben ein Unternehmen und ein Orchester gemeinsam ...
- Fehler zulassen. Offene Entscheidungsprozesse fördern
- Teamkonflikte lösen – das geht!
- Schnelle Krisendiagnose für den Notfall
- Gemeinsames Erarbeiten von Zielen und Werten, Spielregeln der Zusammenarbeit, o.Ä.



## Der „schwierige“ Gast – Beschwerden als Chance ansehen –

**Zielgruppe:** alle Mitarbeiter mit Gästekontakt

### **Warum sollten Sie und Ihre Mitarbeiter dieses Seminar nicht verpassen?**

Kompetente Schulungen sind unabdingbar, um das Personal zu qualifizieren und auch schwierige Gäste königlich zu behandeln. Sicherlich spielen Erfahrung und eine positive Grundeinstellung auch eine Rolle, aber genauso wichtig ist es, die Mitarbeiter ausreichend zu schulen und auf außergewöhnliche Begegnungen mit ihren Gästen vorzubereiten. Wenn ein Gast etwas Falsches behauptet oder gar beleidigend wird, reagiert ein unerfahrener Mitarbeiter womöglich anders als ein „alter Hase“.

In diesem Workshop lernen Ihre Hotelmitarbeiter die wichtigsten Werkzeuge für einen positiven Umgang mit „schwierigen“ Gästen, damit es zukünftig heißt:

Reklamationen – ja bitte: ... weil jedes Problem die Lösung zu mehr Gästebefriedigung ist.

### **Einige ausgewählte Inhalte:**

- Die Macht des 1. Eindrucks – im Wechselspiel.
- Wortwahl und die Macht der Fragen.
- Der angemessene Tonfall.
- ... auch die non-verbale Kommunikation spielt eine wichtige Rolle.
- Zur Seite nehmen und hinsetzen, ja klar ...
- Verschiedene Beschwerdetypen.
- Ist eine Entschuldigung einem Schuldeingeständnis gleichzusetzen ...
- Fünf Reklamations-Hacks mit Weitsicht.
- Widerworte führen zur Eskalation.
- Aktives Zuhören – ganz wichtig!
- LEARN-Methode
- Wieso die Einstellung das Handeln beeinflusst.
- Perspektivwechsel ...
- Zuständigkeiten – wer, was, wann?
- Eskalationsstufen erkennen und vermeiden
- Wiederkehrende Beschwerden gekonnt entschärfen
- Stressmanagement und Selbstfürsorge
- Umgang mit unangemessenen oder aggressiven Beschwerden



## **Telefonische Visitenkarte – Professionelle und serviceorientierte Kommunikation –**

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter mit telefonischem Gästekontakt

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

Erfahren Sie in diesem Intensivseminar, wie Ihre Mitarbeiter mit Spaß und Begeisterung Ihr Hotel am Telefon „verkaufen“.

Zuhören, ein Telefongespräch aktiv führen, die passenden Worte finden und Kompetenz mit einem Lächeln vermitteln ist das A und O. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. In diesem Seminar trainieren wir professionelle Gesprächsführung. Wir stärken die Kommunikationskompetenz und Rhetorik damit selbst aus komplizierten Anrufern Gäste werden.

Falls Ihre Mitarbeiter die Einstiegsfrage am Telefon nicht kennen sollten, ist dieses Seminar ein Muss. Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Hotels. Ein verpatztes Telefonat kann einen sehr hohen Umsatzverlust bedeuten.

### **Einige ausgewählte Inhalte:\***

- Die Einstiegsfrage ... und weitere Fragetechniken
- Positiver Gesprächsaufbau.
- Sandwichmethode.
- Grundlagen der Kommunikation.
- Erfolgreiches „Pro-Aktives Verkaufen“ am Telefon.
- Anrufertypen schnell erkennen und das richtige Zimmer anbieten.
- Umsatz steigern: Anfragen in Buchungen umwandeln.
- Benefits / USPs besser verkaufen (Upselling, Spa, Wellness, etc.)
- Umgang mit dem Preis.
- Ausgebucht – noch lange nicht!
- Umgang mit dem Faktor Zeit beim Telefonieren.
- Einwände als Chance nutzen.
- Persönliche / betriebliche Stimmungslage versus Freundlichkeit.
- Stimme, Tonlage: „Sag es mit einem Lächeln“.
- Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern.

\* Gerne werden im Vorfeld eines Telefontrainings Mystery Calls durchgeführt. So können wir mit optimalem Praxisbezug im Seminar arbeiten.





**Smiling Customer**

Beratung für gästeorientiertes Handeln

**Ihr Aufwand:** auf Nachfrage – abhängig von der Dauer und der Teilnehmeranzahl

**Trainerin:** Maja Schneider  
(Hotelfachspezialistin, zertifizierte Trainerin,  
Business Coach, Mitglied DEHOGA Brandenburg,  
Dozentin der Deutschen Hotelakademie (DHA), ...)



**Ansprechpartner:** Maja Schneider  
Mob.: +49/172/8919164  
schneider@smiling-customer.de

**Ihr Erfolg ist meine Motivation.**

Smiling Customer  
Berliner Straße 123  
14467 Potsdam

Tel.: +49/331/2900617  
info@smiling-customer.de  
[www.smiling-customer.de](http://www.smiling-customer.de)

**Die reinste Form des Wahnsinns ist es,  
alles beim Alten zu belassen und gleichzeitig zu hoffen, dass sich  
etwas ändert!**