



▶▶ KOLPING
BILDUNGS-CONSULTING

AUSBILDUNGS-COACHINGS
HOTEL UND GASTRONOMIE



Geschäftskorrespondenz – Schriftverkehr mit Gästen

Dauer/Beginn:

2 Tage à 8 Stunden

Zielgruppe:

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler
- ▶ Mitarbeiter der Gastronomie
- ▶ Angelernte Kräfte

Inhalte:

- ▶ **Briefaufbau und Briefhülle**
(nach DIN 5008)
- ▶ **Abgrenzung und Erstellung von**
Mailings
Anschreiben
Angeboten
Bestätigungen
Rechnungen
Reklamationen
- ▶ **Verfassen geschäftlicher E-Mails**
- ▶ **Besonderheiten der schriftlichen Reklamation**

Erfolgreiche Kommunikation im Verkaufsgespräch

Dauer/Beginn:

2 Tage à 8 Stunden

Zielgruppe:

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler
- ▶ Mitarbeiter der Gastronomie
- ▶ Angelernte Kräfte

Inhalte:

- ▶ **Aktive Aneignung von Warenwissen**
Bedeutung des Warenwissens
Informationsquellen
Methoden zur Aneignung von Warenwissen
- ▶ **Gästetypen**
- ▶ **Verkaufsgespräche und Techniken**
Grundlagen der Kommunikation
Sach- und Beziehungsebene
Körpersprache und Sprachverhalten
- ▶ **Phasen eines Verkaufsgesprächs**
- ▶ **Verkaufsgespräche erfolgreich führen**
Erstkontakt mit den Gästen
Anwendung von Fragetechniken zu Wünschen der Gäste
Anwendung von Fragetechniken zur Bedarfsermittlung der Gäste
Hilfen für den Verkauf
Methoden der Preisargumentation
Alternativangebote
Platzierung von Zusatzverkäufen

Reklamationsmanagement

Dauer/Beginn:

1 Tag à 8 Stunden

Zielgruppe:

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler
- ▶ Mitarbeiter der Gastronomie
- ▶ Angelernte Kräfte

Inhalte:

- ▶ **Arten der Reklamationen**
- ▶ **Grundsätzliche Verhaltensweisen**
- ▶ **Umgang bei Einwänden**
- ▶ **Typische Fehler und ihre Vermeidung**
- ▶ **Effektive Methoden zur Reklamationsabwicklung**
Zum Beispiel: Nachfragemethode, „Ja-aber“-Methode, Bumerang-Methode

Umgang mit dem Gast

Dauer/Beginn:

1 Tag à 8 Stunden

Zielgruppe:**Primär für Restaurants**

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler
- ▶ Mitarbeiter der Gastronomie
- ▶ Angelernte Kräfte

Inhalte:

- ▶ **Erwartungen der Gäste**
- ▶ **Gästekarakter**
- ▶ **Nonverbale und verbale Kommunikation**
- ▶ **Phasen der Gästebetreuung**
- ▶ **Gestaltung einer positiven Beziehungsebene**
Empfang der Gäste
Grundlagen des Verkaufsgesprächs
Annahme der Bestellung
Grundlagen der Reklamation
Abrechnung am Gast

Prüfungsvorbereitung und Betriebsunterricht

(Theoretische Prüfung)

Dauer/Beginn:

1 Woche à 8 Stunden/Tag

Zielgruppe:

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler

Inhalte:

- ▶ **Individuelle Prüfungsvorbereitung**
für die theoretische und komplette Abschlussprüfung
- ▶ **Wiederholen und Festigen der wichtigsten Inhalte**
- ▶ **Durchführung simulierter Prüfungen**

Knigge-Kurs

Dauer/Beginn:

1 Tag à 8 Stunden

Primär für Restaurants

- ▶ Auszubildende
- ▶ Umschüler
- ▶ Mitarbeiter der Gastronomie
- ▶ Angelernte Kräfte

Inhalte:

- ▶ **Wer war Freiherr von Knigge?**
- ▶ **Benimm-Basics**
Richtig grüßen und begrüßen
Small Talk ohne Fettnäpfchen
Die richtige Gestik und Mimik
- ▶ **Benimm im Business**
Kleidung und Accessoires richtig wählen
Verhalten am Telefon
Stilsicher Briefe und E-Mails schreiben
Schwierige Situationen gekonnt klären
- ▶ **Benimm weltweit**
Richtiges Benehmen bei ausländischen Gästen (Europa, Amerika, Asien, Nahost)

KOLPING BILDUNGS-CONSULTING MIT BILDUNG ZUM ERFOLG

Kolping Bildungs-Consulting ist die intensivste Form der Bildungsbegleitung. Speziell im Hinblick auf die individuellen Anforderungen der Betriebe beraten wir unsere Kunden bezüglich des Wissens- und Potenzialmanagements.

Damit Ihr Unternehmen noch erfolgreicher werden kann, unterstützen unsere Mitarbeiter Sie gezielt bei allen Qualifizierungsvorhaben. Hierzu evaluieren wir gemeinsam mit Ihnen Ihr internes Bildungspotenzial. Denn nur wer sein Potenzial kennt, kann es auch nutzen.

Individuelles Potenzial bedeutet auch individuelle Betreuung und Qualifikation. Aus diesem Grund sind unsere Coaches immer persönlich für Sie da und gestalten das Bildungsangebot dynamisch nach Ihren Bedürfnissen – exakt so, wie Ihre Voraussetzungen es erfordern.

▶▶ KOLPING BILDUNGS-CONSULTING SÜDWESTFALEN

Kolping-Bildungszentren Südwestfalen GmbH
Hanstein 6 | 59821 Arnsberg
www.kolping-suedwestfalen.de

Ansprechpartner:
Maria Eckstein | Tel. 0291 202576-11
maria.eckstein@kolping-suedwestfalen.de

Ansprechpartner:
Maria Hoffmann | Tel. 02931 5201-14
maria.hoffmann@kolping-suedwestfalen.de