

HoGa Schulungszentrum - Gladenbach

## Master by Service

### Modul I

Grundlagen des Service

Umgang mit Reklamationen

Kundenbindung durch Beschwerdemanagement

### Modul II

Verkauf am Tisch „Teil I“

Praxisorientierung „Verkauf“

Emotionale Gastbegleitung

### Modul III

Verkauf am Tisch „Teil II“

Impulse setzen - Weiterempfehlung

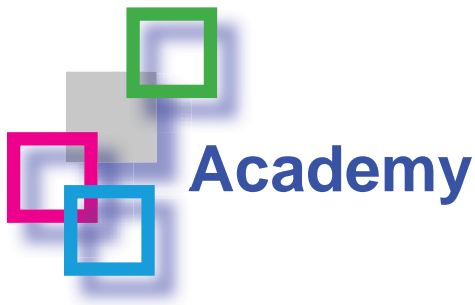
Den Gast richtig verabschieden

## Academy-Zertifikat

Für diese Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahme können **Fördermittel** in Anspruch genommen werden. Hierüber werden bis zu **50% der Seminarkosten** erstattet.

#### Wir akzeptieren Aufträge, wenn...

- wir uns für kompetent halten
- wir genügend Zeit haben, um seriös zu arbeiten
- die Chemie mit dem Auftraggeber stimmt
- die Sache auch Spass macht



## Qualifizierungsoffensive - Qualifizierungsnutzen:

**Ihre Mitarbeiter** kommen mit umsetzbaren und praxiserprobten Strategien zurück in den Betrieb. Sie sind bestens auf die Bedürfnisse Ihrer Gäste vorbereitet und werden auch gleich „angreifen“ - weil sie den Nutzen der Qualifizierung für sich und den Betrieb „begreifen“.

Annahme:

Ihre Servicekraft realisiert nach der Qualifizierungsoffensive lediglich 20 Zusatzverkäufe täglich mit 2,50 € (durchschnittlicher Cappuccino-, Degistiv- oder Tagesdessertpreis). Dies ergibt pro Tag einen Mehrumsatz von 62,50 €. Sie haben an 26 Tagen im Monat geöffnet. Daraus errechnet sich je Monat ein Umsatzsteigerung von 1.625,-- €. **Bereits im ersten Monat haben Sie die Kosten-Nutzen-Schwelle überschritten und generieren vom Nutzen der Qualifizierung.**

**Zufriedene Gäste** kommen wieder und bringen neue mit . . . Gäste kommen nur wieder, wenn sie einen wirklichen Grund dazu haben! „Emotionale Bindung - Preis- oder Leistungsvorteil - Begeisterung“.

Unsere Qualifizierungsoffensive verfolgt das Ziel, Ihren Mitarbeitern den emotionalen Umgang mit Ihren Gästen zu vermitteln. **Ihre Mitarbeiter verstehen es künftig besser, gezielt und sukzessive aus Einmalkunden begeisterte Stammkunden zu machen, die auch noch neue Kunden mitbringen.**

### Nutzen der Qualifizierung:

- ✓ Wirksame, kostengünstige Bindung von Kunden
- ✓ Höherer Umsatz und mehr Ertrag

*Im Vergleich zur Stammkundenbindung kostet Sie eine Neukundengewinnung sieben Mal so viel.*

### Wir akzeptieren Aufträge, wenn...

- wir uns für kompetent halten
- wir genügend Zeit haben, um seriös zu arbeiten
- die Chemie mit dem Auftraggeber stimmt
- die Sache auch Spass macht

## Modul I Grundlagen des Services

### Was erwartet der Gast beim Betreten Ihres Gastronomie- bzw. Hotelleriebetriebes?

Dieser Baustein vermittelt neue Philosophien zum Thema „Arbeiten im Service“.

Die Teilnehmer erfahren die 5 wichtigsten Erwartungen, die Gäste erfüllt sehen wollen, wenn Sie zu Ihnen kommen. Wir zeigen Ihren Mitarbeitern die Auswirkungen dieser Erwartungshaltung bewusst aufgezeigt und sie lernen, damit zielorientiert umzugehen. Ihre Mitarbeiter werden sehr schnell erfahren, dass der perfekte Service einfacher umzusetzen ist als sie denken.

Basierend auf bekannte (und weniger bekannte) Umfragewerte zum Thema Gästee Erwartungen in der Gastronomie wird die Philosophie „Gast & Gastlichkeit“ vermittelt und trainiert.

**Ein Basis-Seminar für alle Anfänger, Quereinsteiger, Newcomer und alte Hasen!**



## Modul I Umgang mit Reklamationen

Kein Betrieb kann so perfekt, fehler- und beschwerdefrei sein, dass jeder Gast zu jeder Zeit und in jedem Winkel mit den Leistungen und Angeboten zufrieden sein wird. Für Sie arbeiten Menschen und keine Roboter mit Fehlerabweichung im tausendstel Bereich.

### Beschwerden gehören zum Alltag eines Dienstleistungsbetriebes.

Beschwerden haben ihren Ursprung dort, wo die Vorstellungen des Gastes von der Wirklichkeit abweichen. Ist die Differenz zwischen Erwartung und Realität zu hoch, verschafft sich ein Ventil im Gast Luft. Manchmal sachlich freundlich, manchmal aggressiv und persönlich verletzend. Das Schlimmste, was passieren kann, ist ein unzufriedener Gast, der Ihnen seine Unzufriedenheit nicht mitteilt und einfach nicht wiederkommt!

In diesem Seminar-Baustein lernen Ihre Mitarbeiter, eine Beschwerde als Chance zu verstehen, die genutzt werden kann, um Fehlerquellen und Missstände aufzudecken und zu beseitigen. Nur der Umstand kann von Ihren Mitarbeitern verändert werden, welcher auch bewusst kommuniziert und durch den Gast bekannt gemacht wird.

**Ein Basis-Seminar für jene Mitarbeiter, die Kritik als Chance erkennen!**



## Modul I Kundenbindung durch Beschwerdemanagement

- Was für Gäste-Typen gibt es?
- Wie verhalten sich die unterschiedlichen „Typen“?
- Wie wird eine Beschwerde „richtig“ entgegen genommen?
- Welchen emotionalen Abstand bewahrt man zu einer Beschwerde?
- Wie wird aus einem Nörgler ein wiederkehrender Gast?

Manche Gäste möchten über ihre Beschwerde eine Tür öffnen, damit sie wiederkommen können. Diese Tür darf durch ein unzureichend bekanntes Beschwerdemanagement nicht geschlossen sein. Ihre Mitarbeiter sind sinnbildlich die Pförtner dieser Tür. Sie haben es buchstäblich in der Hand, ob die Tür offen oder verschlossen bleibt.

Ihre Mitarbeiter erfahren in diesem Basis-Seminar, wie man aus einem vermeintlich unzufriedenen Gast einen Stammgast aufbaut. Im Idealfall bringt dieser Gast neue Gäste mit. Gerade dieser Baustein zum **Master by Service** ist in seiner Umsetzung derjenige, der für Sie als Arbeitgeber den höchsten monetären Erfolg beinhaltet.

**Ein Aufbau-Seminar für jene Mitarbeiter aus Ihrem Kader, die eine Welle der Zufriedenheit im Gast auslösen müssen.**



## Modul II Verkauf am Tisch „Teil 1“

Der Gast, der Ihr Haus besucht, hat sich entschieden, sein Geld bei Ihnen auszugeben. Studien dazu belegen, dass es immer noch Gäste gibt, die am Ende eines Restaurantbesuches leicht irritiert sind. Sie wären geneigt gewesen mehr auszugeben, als das, was lt. Rechnungsbeleg konsumiert wurde.

Es liegt an den Servicekräften, durch exzellente Motivation den Pro-Kopf-Umsatz eines jeden einzelnen Gastes so hoch wie möglich anzusetzen. Vergleichszahlen am Markt und Statistiken der Verbände belegen immer wieder, dass Restaurants entweder viel oder wenig verkaufen.

Leider gibt es hierzu ein unumstößliches Gesetz des Marktes:

- Jene gastronomische Betriebe und Hotels, die zu lange zu wenig verkaufen, werden über kurz oder lang geschlossen -

Wir vermitteln Ihren Mitarbeitern, dass es sich lohnt, Service auch als aktiven Verkauf zu betrachten. Der Gast ist bereit dazu - nur mancher Mitarbeiter nicht- Sie sind nicht erfolgreich, wenn Sie die besten Speisen zubereiten und die gemütlichsten Betten anbieten. Sie sind nur dann erfolgreich, wenn Ihre Mitarbeiter viele Gerichte davon verkaufen, Bett und Service anbieten und Zusatzfacts umsetzen.

**Ein Basis-Seminar für motivierte Service- und Rezeptionsmitarbeiter, die sich durch ein Nein des Gastes erst herausgefordert fühlen.**



## Modul II Praxisorientierung „Verkauf“

Dieses Aufbau-seminar vermittelt die einzelnen Stationen der Gastronomie, in welchen Verkaufsimpulse **direkten Ertrag** generieren.

- Wie gehe ich mit einem „Nein Danke“ um?
- Wie verkaufe ich dem Gast einen Aperitif?
- Wie verkaufe ich dem Gast eine Vorspeise?
- Wie biete ich dem Gast ein Menue an?
- Wie verkaufe ich dem Gast einen edlen Wein?
- Wie verkaufe ich dem Gast ein Dessert?
- Wie verkaufe ich eine Käseauswahl?
- Wie verkaufe ich einen Digestif?

Jeder Verkauf baut auf Emotionen auf. Wie Ihre Mitarbeiter mit Emotionen umsatzstark arbeiten, diese aber ohne künstliche Gesten und aufgesetzte Freundlichkeiten dem Gast rüber bringen müssen, das vermitteln wir ihnen in diesem Seminar.

Ein Aufbau-Seminar für alle Mitarbeiter, denen die Freude am Service förmlich im Gesicht geschrieben steht (... oder, die Emotionen erfahren wollen).



## Modul II Emotionale Gastbegleitung

Man muss nicht Psychologie studiert haben, um einen Gast zu verstehen. Oftmals genügt es bereits, die Augen zu schließen, in sich selbst hinein zu schauen, um zu erkennen, was der Gast von uns erwartet.

Es kann jedoch nicht schaden, wenn wir etwas von Empfindlichkeiten, Bedürfnissen und Emotionen wissen und dieses Wissen für den Service einsetzen.

Dieses Seminar ist die Vertiefung bisheriger Seminarbesuche und vermittelt Ihren Mitarbeitern alle Stationen emotionaler Gastbegleitung.

**Aufmerksamkeit - Blickkontakte - Kommunikation - Feedback**

Der Gast steht im Mittelpunkt unseres Handelns. In diese Mitte führen wir die Teilnehmer und zeigen ihnen die 4 Elemente der emotionalen Ebenen auf.

Ein Aufbau-Seminar für Buffet-, Service-, Etagen- und Rezeptionsmitarbeiter, die sich den Wünschen des Gastes öffnen möchten.



Modul III  
**Verkauf am Tisch „Teil II“**

Dieses Aufbau-Seminar begeistert immer wieder die Dozenten. Servicekräfte fahren hier zur Höchstform auf. Aufbauend auf die Seminarinhalte des Basis-Seminars und zwischenzeitliche Erfahrungen in ihren Betrieben, motivieren die Teilnehmer mehr zu erfahren und zu lernen.

Dieses Seminar sorgt für enorm hohe Pro-Kopf-Umsätze  
- und steigert die Kennzahlen je Gast und Mitarbeiter -

Der Themenschwerpunkt liegt in der win-win-Beziehung. Diese Technik der Kommunikation „am Tisch“ lernen Ihre Mitarbeiter kennen und umzusetzen.

Ihre Mitarbeiter werden darin gestärkt, kommunikative Beziehungen mit dem Gast aufzubauen und diese für beide Seiten gewinnbringend umzusetzen.

Ein Aufbau-Seminar für Service-, Bankett und Rezeptionsmitarbeiter, die Erfolg an Beziehungen und wiederkehrenden Gästen messen.



Modul III  
**Impulse setzen -Weiterempfehlung-**

Flyer, Visitenkarten, Broschüren und Inserate sind bekannte Träger von Botschaften Ihres Hauses. Der beste „Botschafter“ ist jedoch Ihr Mitarbeiter. Es sind jene Menschen, die den direkten Kontakt zu Ihrem Kunden und Besucher haben. Ihr Verhalten hat direkte Auswirkung auf die emotionale und rationale Ebene des Gastes.

In diesem Seminar werden ausgehende Impulse Ihrer Mitarbeiter angesprochen, die eine tiefere Spur beim Gast hinterlassen.

- Der Gast verkauft Ihre Dienstleistung in seinem sozialen Umfeld
- Der Gast wird zu Ihrem Akquisenetzwerk
- Der Gast wird zu Ihrem Werbeträger

Eine Weiterempfehlung findet meist dort statt, wo bekannte Mechanismen und Medien, auf die Sie und Ihre Mitarbeiter persönlich Einfluss nehmen können, unbekannt oder ausgeschöpft sind.

Ihre Mitarbeiter werden in diesem Seminar auf die Wechselwirkungen von Impulsen geschult. Hierdurch erhöht sich die Besuchsfrequenz Ihres Hauses und es folgt zwangsläufig eine Umsatz- und Ertragssteigerung

Ein Aufbau-Seminar für alle Mitarbeiter Ihres Hauses, da jeder in der Lage ist, Impulse durch sein Tun und Wirken zu setzen. Sie alle sind Multiplikatoren Ihres Hauses.



Modul III

**Den Gast richtig verabschieden**

Ein Sprichwort besagt; Der erste Eindruck zählt. Dem schließen wir uns uneingeschränkt an. Er ist für das Wohlfühlempfinden, die Verweildauer und der Nutzung des Services ausschlaggebend.

**Der Mensch jedoch neigt dazu, zu vergessen!**

Hier setzt das Abschluss-Seminar an. Ihren Mitarbeitern werden zur Diskussion mit dem Dozenten animiert. Inhalt der Runde:

**Ein Ideenpool zu -Tausend Kleinigkeiten- und -Tausend Möglichkeiten-**

Ein wiederkehrender Gast ist Ihr nächster Deckungsbeitrag. Ihren Mitarbeitern wird klar aufgezeigt, dass ihr Ein- und Auskommen von diesen Gästen abhängig ist. Je „bindender“ sie den Gast verabschieden, um so sicherer ist ihr eigener Arbeitsplatz. Nur der Gastronom und Hotellier, welcher immer wieder sein Haus voll hat, kann Menschen einen Platz zum Arbeiten anbieten. Unsere Erfahrung zeigt, dass dieses Abschluss-Seminar auch zum verbesserten Miteinander zwischen Mitarbeiter und Unternehmer beiträgt, da den Teilnehmern Einblicke in unternehmerische Sichtweisen vermittelt werden.

**Ein Abschluss-Seminar für alle, die zuvor mit viel Schweiß und Zielstrebigkeit dem Ziel entgegen gingen, den **Master by Service** zu erlangen.**



**Master by Service  
Academy-Zertifikat**

**Weiterbildung garantiert stets aktuelles Wissen**

Gastronomiebetriebe und Dienstleistungsunternehmen wie Hotels und Caterer leiden unter der hohen Personalfuktuation. Gäste bekommen immer neue Gesichter zu sehen und vermissen im Personalstamm eine dauerhafte Konstanz. Unternehmer investieren viel Geld in die Rekrutierung und Einschulung neuer Mitarbeiter. Betriebsabläufe werden durch den hohen Personalaustausch gestört. Es „klemmt“ hinten und vorne!

Unternehmen mit Visionen investieren in die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter. Dadurch erhöhen sie deren Bindung zum Unternehmen und steigern ihre Effizienz und Leistung. Motivierte Mitarbeiter steigern den Umsatz und Ertrag eines Betriebes. Sie sind der Multiplikator des Unternehmenserfolges.

Über unser **Master-Zertifikat** geben wir Ihrer/m Mitarbeiter/In nicht nur ein edles Stück Papier in die Hand, sondern bilden Ihnen eine „Vollkraft“ für den Gastbereich aus, die praxisgewandt und zielorientiert Ihre Unternehmensinteressen und Ziele vertritt.

Die Kosten sind betriebswirtschaftlich darstellbar, steuertechnisch absetzbar und der Nutzen über das Betriebsergebnis nachweisbar. Die Seminarreihen sind modular so aufgebaut, dass Sie darüber noch Fördermittel der Länder und des Bundes abschöpfen können.

**Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen für ein erstes Informationsgespräch  
persönlich zur Verfügung**

