



Academy

HoGa Schulungszentrum - Gladenbach

Professional by Service

Modul I

Richtig Telefonieren - Reservierungen

Aktives Telefonmarketing - Training

Impulse der Verführung

Modul II

Gestik und Blickkontakt

Rethorik - Sprache & Körper

Der stille Service „Raumakustik“

Modul III

Gästebindung „StarGast“

Qualitätsoffensive

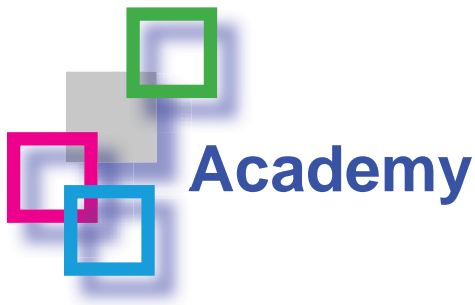
Reflektion - Gästebeobachtung - Reaktion

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

**Professional by Service
Academy-Zertifikat**

Dieser Qualifizierungsblock richtet sich an alle gelernten Fachkräfte der Gastronomie und Hotellerie sowie an Teilnehmer der Master by Service-Seminarreihe.

Wissen sammeln ist eine Eigenschaft, es umzusetzen ist eine Tugend!

Hier setzt das **Professional by Service-Seminar** an. Ziel dieser Seminarreihe ist es, ein abgerundetes Wissen mit praxiserprobten Tools zu vermitteln. In offenen Runden, Workshops und Ideenpools werden bekannte Mechanismen vertieft und neue Erfahrungen zur Gastbetreuung und Gastbeziehungen vermittelt.

Mitarbeiter, die an diesen Seminarblöcken teilgenommen haben, sind sich ihres Tuns bewusster und arbeiten Hand in Hand mit dem Unternehmer für den Erfolg des Betriebes. Sie haben eine Affinität hin zum Verkauf entwickelt und sehen im Kunden eine Aufforderung zur Emotionalität, die sich messbar an den Umsätzen ablesen lässt.

Auch zu dieser Qualifizierungsoffensive gilt:
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**



**Modul I
Richtig Telefonieren - Reservierungen**

Das Telefon (Handy) ist in einer mobilen Gesellschaft nicht mehr weg zu denken. Weit über 70% aller Reservierungen in der Gastronomie und mehr als 80% im Bereich Hotellerie und Catering werden über Telefonkontakte abgewickelt.

Stellen Sie sich ein Golfspiel vor. Wenn Sie bereits beim ersten Loch ein Doppel-Bogey (2 Schläge mehr als Par) hinlegen, wird es am Ende schwer „Ein schönes Spiel“ zu spielen.

Jeder Patzer kann sich in der späteren Gästebeziehung fatal multiplizieren. Sei es, dass die Rezeption die Anzahl der Übernachtungen falsch aufgenommen hat, oder am Buffet der Lachs neben einem Risotto liegt, anstatt in einem Basilikum-Risotto edel verarbeitet zu sein, oder dass die Tischordnung nicht korrekt vorbereitet wurde. Es ist stets der Beginn eines programmierten Chaos, in welchem beide Seiten buchstäblich „unter gehen“.

Diese und weitere Szenarien werden Ihren Mitarbeitern vorgestellt und die entsprechende Vermeidungsmechanismen aufgezeigt. Die Teilnehmer lernen zudem, das Telefon als aktives Tool zum Verkauf zu nutzen.

**Das Ziel: Aus 100% aller Anrufe 100% Gäste zu rekrutieren
und 100% Zufriedenheit zu generieren.**

Ein Seminar für alle Mitarbeiter Ihres Hauses, die Zugriff zu einem Telefon haben.



Modul I

Aktives Telefonmarketing - Training

Die Macht der Sprache / Am Telefon ist sie die einzige Stärke

In diesem Aufbau-Seminar werden den Teilnehmern gezielt „**Powerworte**“ vermittelt, um dem Kundenprofil (Anrufer) **entsprechend das Kaufmotiv anzubieten**.

Beispiele:

sparen -getestet -günstig -sicher -geprüft -aktuell -zuverlässig -neueste
bequem -international -einfach -innovativ -effizient -im Trend -schnell
umgehend -zukunftsweisend -sofort -kostensparend -bewährt

In Gruppen- und Einzelübungen wird die 20/80 Regel geübt und verinnerlicht:

Ein Verkaufsgespräch besteht zu 20% aus sachlichen Argumentationen
und zu 80 % aus emotionaler Kommunikation.

Ziel dieses Seminares ist, Ihren Mitarbeitern eine Sicherheit beim Telefonieren zu vermitteln, die sich in der Zielorientierung und Gesprächsführung abbildet. Ihre Mitarbeiter sind nun in der Lage, selbstständig aktives Telefonmarketing umsatzorientiert durchzuführen, um so Ihrem Unternehmen zusätzliche Erträge zu generieren.

Ein Seminar das dem **Naturell** vieler Ihrer Mitarbeiter entgegen kommt
- Spaß am Telefonieren -



Modul I
Impulse der Verführung

Kaufhäuser tun es - Parfümerieketten tun es - Lebensmittelmärkte tun es - **Und Sie?**

Eine Botschaft an den Kunden/Gast wirkt dann am effektivsten, wenn sie unmittelbar vor einer Bestell-/Kaufentscheidung kommuniziert wird.

Der Point of Sale ist interessant, weil

- Zielgruppen am POS in beeinflussbarer Stimmung erreicht werden
- rund 60%* der Kaufentscheidungen am Point of Sale beeinflussbar sind
- am POS Produkte und Dienstleistungen profiliert werden können.

In diesem Seminar wird mit Ihren Mitarbeitern jener Raum und das Gebiet in Ihrem Haus ermittelt, welcher den Point of Sale definiert.

Ziel ist es, künftig den Gast kognitiv - sprich in seiner Wahrnehmung, in seinem Denken und bewusstem Erkennen -gezielt zu lenken und zu „verführen“. Richtig platzierte Produkte und Hinweise auf Service- und Dienstleistungen am POS hat somit eine enorme Hebelwirkung für Ihren Betrieb, seinen Umsatz und den daraus resultierenden Ertrag.

Ein Seminar für jeden Ihrer Mitarbeiter/In, der/die offen für Impulsgebungen ist.



Modul II Gestik und Blickkontakt

Schau mir in die Augen Kleines (Zitat aus einer früheren Synchronfassung von Casablanca)

Äußere Umgangsformen sind in verschiedenen Kulturen und Ländern sehr unterschiedlich ausgeprägt. Das Ziel dieses Seminars ist es, durch das Erfahren dieser Unterschiedlichkeiten und Anwenden der verschiedenen Umgangsformen, das eigene Auftreten gegenüber dem Gast abzusichern.

Die Gesten Ihrer Mitarbeiter sollen letztendlich Freundlichkeit, Wertschätzung, Respekt dem Gast vermitteln. Die Sensibilität für die Bedürfnisse des Gegenübers wird in diesem Seminar geschult!

Rollenspiele, Reflektionen und der Austausch von bisherigen Erfahrungen vertiefen die Thematik bei den Teilnehmern. Viele verstehen dieses Seminar auch als Lehrgang zum „modernen Knigge“. Es wird mit alten Zöpfen gebrochen und neue, stilistisch einwandfreie Umgangsformen vermittelt.

Dieses Seminar ist für alle Quereinsteiger und Neuen in der Branche, aber auch für die „alten Hasen“, die den Mut zu neuen Sichtweisen aufbringen, gedacht.



Modul II Rhetorik - Sprache & Körper

Rhetorik („die Redekunst“) ist die Kunst der Beredsamkeit. Sie stammt aus der griechischen Antike und spielte insbesondere in den meinungsbildenden Prozessen in Athen eine herausragende Rolle.

Die Aufgabe der Rede ist es, den Zuhörer von einer Aussage zu überzeugen oder zu einer bestimmten Handlung zu bewegen.

Reden kann man nur durch reden erlernen

Diesem Grundsatz folgend, werden die Teilnehmer zum „Reden“ angehalten und bei Reden zielorientiert geführt. Die erste Rede mit dem Gast, die Bestellannahme, wird über erprobte Techniken den Teilnehmern vermittelt.

In dem Seminar wird aber auch das ganzheitliche Reden behandelt. Also jene Sprache, die Ihre Mitarbeiter über ihre Körpersprache vermitteln. Sicherheit im Auftreten reflektiert auch Qualitätsansprüche Ihres Hauses. Nur jene Mitarbeiter, die sich in ihrem Auftreten sicher sind, können auch Leistungen und Service Ihres Hauses sicher vermitteln.

Dieses Seminar ist für jede/n Mitarbeiter/In Ihres Hauses geeignet, die/der mehr über ihre/sein eigenes Sprachbild erfahren und eine Reflektion zu ihrer/seiner Rhetorik erhalten möchte.



Modul II Der stille Service „Raumakustik“

Gute Raumakustik ist zwar unsichtbar, aber nicht weniger wichtig als das Rauminventar und dekorative Gestecke auf den Tischen.

Es tut gut zu wissen, dass man in Ruhe den Rehrücken Baden-Baden genießen kann. Es ist schön, wenn man den Klang zweier mit einem guten Barriquewein gefüllten Riedel-Gläser nachverfolgen kann. Schön, dass Ihr Haus diese Momente des stillen Genusses anbietet.

Die Realität sieht anders aus: Aus der Ecke ruft eine Bass-Stimme, dass das Schnitzel raus muss, über die Theke ruft eine Stimme, dass das Cola für Tisch 3 ist und aus der Mitte des Raumes ruft eine liebe Stimme der Kollegin zu, dass das Kind von denen in der Ecke noch Ketchup zu den Pommes will und die Fahrradgruppe auf der Terrasse zahlen will. Der Gast ist ab hier bereits zufrieden, dass keiner aus dem Keller ruft, und sich über die defekte Toilettenspülung beschwert.

Sie meinen: das alles klingt völlig überzogen? Dieser Meinung waren auch die ersten 8 Teilnehmer dieser Seminarreihe. In Zweier-Gruppen hat sie der Dozent zum Mittagstisch beordert. Die Erfahrungen danach waren recht deckungsgleich. **Es ist so!**

Wir zeigen in diesem Seminar Verhaltensregeln und vertiefende Übungen zum stillen Service auf, damit sich Ihre Gäste an das wunderbare Ambiente erinnern und wiederkommen.

Das Seminar ist für all jene geeignet, die auch privat den Genuß der Ruhe schätzen.



Modul III Gästebindung „StarGast“

Das Potential an Kunden, die häufig eine Gaststätte aufsuchen, ist begrenzt.

Eine repräsentative Umfrage, die das Forschungsinstitut EMNID durchgeführt hat, ergab, dass nur 26% der Bevölkerung einmal in der Woche oder häufiger in eine Gaststätte geht.

Diese „erschreckende Zahl“ verdeutlicht, dass der Konsumverzicht gerade im Gastgewerbe voll durchschlägt. Die gestiegenen staatlichen Belastungen, Energie- und Benzinpreise und inflationsbedingte Steigerungen der Lebenshaltungskosten bei Miete und Lebensmittel führen dazu, dass potentielle Gäste ihre Einkünfte bunkern anstatt das Geld in der Gastronomie auszugeben.

Es gilt, die wenigen Bevölkerungsschichten, die noch zu einem Mehrbesuch zustimmen wären, besonders zu bewerben, oder aber, sich einen Anteil an den „26%“ dauerhaft zu sichern.

Ihre Mitarbeiter werden auf dieses spezielle Thema sensibilisiert und wissen nach dem Seminar um die besonderen Bedingungen, Stammgäste für Ihr Haus aufzubauen.

An diesem Seminar sollten alle Mitarbeiter teilnehmen, die sich um den Aufbau von „StarGästen“ bemühen wollen.



Modul III Qualitätsoffensive

Zur Sicherung der Qualität müssen STANDARDS festgelegt werden, die stabile Abläufe und gleichbleibende Qualität in den Betrieb bringen.

Die Praxis zeigt, dass der Chef (auch Küchenchef / Restaurantleiter) des Hauses die Qualität bestimmt. Sie ist in den wenigsten Fällen festgelegt und festgeschrieben. Meist wird Qualität aus dem Bauch der Entscheidungsträger heraus definiert und ist großen Schwankungen unterworfen.

In unseren Seminaren setzen wir keine ISO-Normen ein, sondern arbeiten mit praxisnahen Modulen und Methoden, um gemeinsam mit den Teilnehmern eine Verbesserung zu erzielen. Ihre Mitarbeiter erkennen die Chancen einer Qualitätsoffensive und sind sich der positiven Wahrnehmung bei den Kunden und Gästen Ihres Hauses bewusst.

Ein Stück weit wird in diesem Seminar auch unternehmerisches Denken und Handeln von den Teilnehmern abverlangt, was sich positiv im Verhältnis zu Vorgesetzten und der Geschäftsleitung auswirkt.

Dieses Seminar ist ein Angebot für alle Ihre Mitarbeiter, die mittelbar und/ oder unmittelbar eine Dienstleistung am Gast bzw. Kunden erbringen.



Modul III Reflektion - Gästebeobachtung - Reaktion

Ziel der gesamten Seminarreihe **Professional by Service** ist eine intensive Hinführung Ihres Personals zu mehr Effizienz, Qualität und Produktivität im Tagesgeschäft und insbesondere eine vertiefende Sensibilisierung für die Bedürfnisse Ihrer Gäste.

In diesem Abschluss-Seminar werden die Erfahrungen aus unterschiedlichen Gästebeobachtungen der Teilnehmer reflektiert und bewertet. Die Teilnehmer kritisieren an sich vorheriges Verhalten und benoten neue Verhaltensmuster und Feedbacks aus ihrem Tagesgeschäft.

Zuvor wird durch den Trainer eine Abfrage mit Ihnen (Betriebs-/Hotelleitung) bezüglich Umsatzsteigerung, Umsatzertrag je Gast, Umsatz je Mitarbeiter, Steigerung im Abverkauf einzelner Sortimente- bzw. saisonaler Angebote durchgeführt. Die Kennzahlen werden anonymisiert in das Seminar eingebracht, um der Gruppe ein positives Feedback abzugeben.

Nach Rücksprache mit der jeweiligen Geschäftsleitung kann vor Aushändigung des **Academy-Zertifikates** an den einzelnen Teilnehmer ein Personalgespräch erfolgen, um etwa herausragende Leistungen im Betrieb parallel zu würdigen.

Ihr Einverständnis vorausgesetzt, werden sich jetzt die Teilnehmer zu einer kleinen Feier zurück ziehen und ihren ganz persönlichen Erfolg feiern.

