

Seminarprogramm



WMP Martin Weigl

Neuhausweg 40 - 6393 St. Ulrich am Pillersee – Austria – Tel: +43 (0) 664 4048 505

Email: office@w-m-p.at – Home: www.w-m-p.at

Inhaltsverzeichnis:

Die Trainer

Dipl. Geo. Univ. Martin Weigl
Prof. Mag. Margarethe Gruber
Systemischer Coach Susanne Thamer
Mag. Fuchs Andrea

Rahmenbedingungen

Marketing & Produkt & Personalmanagement Seminare

Großes Marketing für kleines Geld
Gästebedürfnisse – der Schlüssel für gezielte Werbung & Verkauf
Produktentwicklung, Angebots und Werbemittelgestaltung
Telefon und Emailtraining – inkl. Mystery-Check
Direct Marketing
Basis Seminar: Facebookseite & Twitter Seite erstellen und nützen
Preiskalkulation und Preisoptimierung
7 Stufen zum Verkauf / Verkaufsmarketing ... mehr Umsatz erzielen
Stressmanagement & Zeitmanagement
Psychologie im Umgang mit dem Gast

Servicekompetenz:

Service und Umgang mit dem Gast
Beschwerdemanagement
Rezeption / Empfang
Wein-/Bier-/Essensservice
Fein gedeckt

Speziell für Bergbahnen:

Serviceschulung für Kassenpersonal
Serviceschulung für Liftpersonal

Trainer: **Dipl. Geo. Univ. Martin Weigl**



- Studium der Wirtschaftsgeographie, Tourismus und Journalismus
- langjährige Erfahrung als TVB Geschäftsführer
- langjährige Praxis in Marketing & Sales für Hotels, Bergbahnen und Tourismusorganisationen
- große Erfahrung in internationaler Eventorganisation
- selbständig im Bereich Consulting & Weiterbildung
- unterrichtet an der Tourismusschule in St. Johann in Tirol

Trainerin: **Prof. Mag. Margarethe Gruber**



- studierte Wirtschaftspädagogik und unterrichtet an der Tourismusschule in St. Johann in Tirol
- seit 1996 in der Weiterbildung tätig
- Lektorin zweier Marketinglehrbücher für die Ferdinand Porsche Fern FH Wien-Wiener Neustadt
- seit 2003 GF und Inhaberin der Margarete Gruber „onyva“ marketing & consulting

Trainerin: **Syst. Coach Susanne Thamer**



- langjährige Berufspraxis im den operativen und strategischen Bereichen des Tourismus
- Praxis in Sales und Marketing der Hotellerie und Tourismus
- ist Unternehmensberaterin und selbständig im Bereich Marketing & Consulting für Tourismus
- unterrichtet an der Fern FH St. Pölten - Marketing

Trainerin: **Frau Dipl.-Päd. Andrea Fuchs**



- Tourismus-Lehrabschlussprüfung als Koch und Kellner
- Konzessionsprüfung mit Lehrlingsausbildung für das Gastgewerbe
- 10 Jahre Berufstätigkeit in der internationalen Hotellerie
- Maitre d'hôtel, Sommelière, Barkeeperin
- Clearing-Stelle des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur für das Zertifikat „Jungbarkeeper/in Österreich“
- Autorin des Lehrbuchs „Die Jungbarkeeper“
- Seit 1997 Praxis-Lehrerin an der Tourismusschule in St. Johann i.T.

Rahmenbedingungen & Organisatorisches

- Dauer:**
- | | |
|----------------------------|--|
| ½ Tagesseminar & Workshop: | 9.00 Uhr – 12.30 Uhr inkl. Pause |
| Tagesseminare & Workshops: | 9.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen |
| 2 Tagesseminar & Workshop: | 9.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen
8.00 Uhr – 16.00 Uhr inkl. Pausen |
- Termine:** die Termine sind frei wählbar & werden abgestimmt
- Ort:** bei Ihnen im Haus
- TrainerInnen:** Ein Trainer aus unserem vorgestellten Trainerteam bzw. aus unserem Trainerpool. Je nach Thema und Ihren speziellen Wünschen wählen wir den optimalen Trainer für Sie aus.
- Preis:** alle Preise verstehen sich netto inkl. Spesen & Fahrtkosten & Seminarunterlagen
- ✓ ½ Tages Seminar & Workshop: 970,- Euro
 - ✓ 1 Tages Seminar & Workshop: 1.800,- Euro
 - ✓ 2 Tages Seminar & Workshop: 2.970,- Euro

**Seminare & Workshops
aus dem Bereich
Marketing & Produkt
und Personalmanagement**

Großes Marketing für kleines Geld

Art:	Tagesseminar
Methode:	Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops, Praxisbeispiele
Teilnehmerzahl:	6 bis 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Tourismusverbände und Betriebe: Inhaber, Geschäftsführung, Marketingmitarbeiter, Rezeptionsmitarbeiter

Bei diesem Tagesseminar erfahren die Teilnehmer, dass auch mit geringen finanziellen Mitteln, Buchungserfolge möglich sind. Durch clevere Produktgestaltung, den Einsatz optimaler Werbeformen und Nutzung brachliegender Ressourcen lassen sich große Erfolge erzielen. Trotz steigendem Wettbewerb lassen sich so die Buchungen steigern und auch kurzfristige Auslastungslücken schließen.

Inhalte:	<ul style="list-style-type: none">- Marketing beginnt beim Produkt- Clevere Produkte statt niedriger Preise- Ungenutzte Möglichkeiten entdecken- Maßnahmen im Internet- Web 2.0 gezielt einsetzen- Direct Marketing- kostenlose Werbung dank guter Geschichten: PR- kurzfristige Maßnahmen- Gästeverluste vermeiden
-----------------	---

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Direct Marketing
- ✓ PR als Werbemittel
- ✓ Messen als Verkaufsinstrument

Gästebedürfnisse – der Schlüssel für gezielte Werbung & Verkauf

Art:	Tagesseminar
Methode:	Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops, Praxisbeispiele, Evaluierung eigener Werbemittel
Teilnehmerzahl:	6 bis 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Tourismusbetriebe; auch gut geeignet für kleinere und mittlere Betriebsgrößen

Die Ansprüche unserer Gäste sind deutlich gestiegen und die Bedürfnisse des Gastes werden vielschichtiger. Gleichzeitig stehen dem Gast deutlich mehr Auswahlmöglichkeiten und Informationsquellen zur Verfügung. Durch die Erfassung der Bedürfnisse sprechen Sie Ihren Gast bereits bei den Werbemaßnahmen gezielt an und erreichen so eine weitaus höhere Erfolgsrate im Verkauf, sowie im persönlichen Umgang mit dem Gast.

In diesem Seminar lernen Sie die wichtigsten Grundlagen der Kommunikation kennen und erfahren, wie Sie diese im Verkaufsgespräch optimal einsetzen. Sie werden die unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnisse von Zielgruppen als Basis der gezielten Werbung bzw. des gezielten Verkaufes erkennen. Zudem erhalten Sie einen Überblick über die grundlegenden Gestaltungselemente und können Ihre Werbemittel entsprechend den Zielgruppen aufbauen bzw. eine zielgruppenspezifische Medienauswahl treffen.

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation & Gesprächsführung
- Körpersprache und Distanzzonen
- Gästebedürfnisse erfassen
- Verkaufsgespräch und 7 Stufen zum Verkaufserfolg
- Psychologie der Wahrnehmung
- Grundlagen der Gestaltung von Werbemitteln
- Zielgruppen und Kundensegmentierung
- Unterschiedliche Ansprache der Zielgruppen
- Gezielte Medienauswahl

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Positionierung für Ihren Betrieb
- ✓ Produktentwicklung, Angebots- & Werbemittelgestaltung
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Großes Marketing für kleines Geld

Produktentwicklung, Angebots- & Werbemittelgestaltung

Art:	Tagesseminar
Methode:	Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops, Praxisbeispiele, Evaluierung eigener Werbemittel
Teilnehmerzahl:	6 bis 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Tourismusbetriebe; auch gut geeignet für kleinere und mittlere Betriebsgrößen

Dieses Einsteigerseminar vermittelt auf kompakte Weise die wichtigen Zusammenhänge des operativen Marketings im Betrieb. Die Teilnehmer erkennen die Grundzüge der Produktgestaltung und erfahren, wie sie trotz steigendem Wettbewerb die Preise stabil halten oder sogar steigern können. Die passende Verpackung steigert den Verkaufserfolg: Gemeinsam erarbeiten wir Zielgruppen und die dazu passenden Gestaltungsgrundlagen für Angebote und Werbemittel. Mit den Checklisten für Vertrieb und Verkauf, kann das Erlernete schnell im eigenen Betrieb umgesetzt werden.

Inhalte:	<ul style="list-style-type: none">- Grundlagen der Produktgestaltung- Pauschalen richtig schneiden- Zielgruppen und Kundensegmentierung- Psychologie der Wahrnehmung- Image und Marke (Logo, CI)- Zusammenarbeit mit Agenturen – Chancen und Gefahren- Grundregeln der grafischen Gestaltung- Medien – Kanäle und Werkzeuge- Mein erster Medienplan- 7 Stufen in Vertrieb und Verkauf- Das Verkaufsgespräch
-----------------	---

Erweiterbar: Dieses Seminar bieten wir auf Wunsch auch als vertieftes 2-Tagesseminar an!

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Positionierung für Ihren Betrieb
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Großes Marketing für kleines Geld

Telefon- und Email-Training – inkl. Mystery-Check

Art:	Tagesseminar (zzgl. Halbtage: Mystery Check)
Methode:	Vortrag theoretischer Grundlagen, Einzelbeiträge, Gruppenworkshop, Praxisbeispiele,
Teilnehmerzahl:	6 bis 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Tourismusorganisationen und Tourismusbetriebe Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptions- und Informations-Mitarbeiter

Auf Basis eines Mystery-Checks in Ihrem Unternehmen, erarbeiten wir die wichtigsten Grundsätze für den optimalen Verkauf am Telefon bzw. per Email. Sie erfahren, wie Sie die Wünsche und Bedürfnisse des Gastes richtig erfassen und in ein individuelles Angebot umwandeln.

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Inhalte und Bedürfnisse erfassen
- Von der Information zum Verkauf
- Emails ansprechend gestalten
- Anfragen richtig lesen und verstehen
- Angebote individuell erstellen
- klassische Fehler und best-practice

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Direct Marketing
- ✓ Web 2.0 gezielt einsetzen
- ✓ 7 Stufen zum Verkauf

Direct Marketing – Mailings & Newsletter

Art:	Tagesseminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmerzahl:	max. 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Mitarbeiter aus dem Marketing, der Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptionsmitarbeiter, Mitarbeiter aus TVB & Hotellerie

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie sinnvolle Newsletter gestalten, den richtigen Zeitpunkt wählen für den Versand, welche Inhalte Sie verwenden sollten und warum manche Informationen die Kunden erreichen und warum manche nicht.

Der Newsletter und das Mailing sind wichtige Werkzeuge im Marketing, die aber richtig genutzt werden müssen, um wirklich erfolgreich zu sein.

Inhalt:

- Newsletter & Mailings effizient gestalten
- Der richtige Zeitpunkt des Newsletter Versandes
- Der richtige Zeitpunkt von Mailings
- Wann soll man ein Mailing senden, wann einen Newsletter?
- Was heißt Direct Marketing?
- Wann ist Marketing „direct“?
- Welche Regeln gilt es zu beachten?

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ PR als Werbemittel
- ✓ 7 Stufen zum Verkauf

Basisseminar Web 2.0: Facebook- und Twitter Seiten gestalten & nützen

Art:	Tagesseminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmerzahl:	max. 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Mitarbeiter aus dem Marketing, der Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptionsmitarbeiter, Mitarbeiter aus TVB & Hotellerie

In diesem Seminar erlernen Sie die Basis der Web 2.0 Nutzung. Gemeinsam erstellen wir Ihre persönliche Facebook und Twitter-Seite. Sie erhalten wertvolle Anleitungen, wie Sie diese auch nützen. Erlernen Sie das „Richtige“ zu twittern und auf Facebook zu posten. Mit dem richtigen Handwerkszeug pflegen Sie Ihre Web 2.0 Seiten auch in Zukunft erfolgreich.

Inhalte:

- Erstellen von Facebookseiten
- Erstellen von Twitter Seiten
- Nützen & Befüllen von Facebook Seiten und Twitter Seiten
- Was soll in Facebook und Twitter – was nicht?
- Mitteilungen planen und gezielt einsetzen

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Produktentwicklung & Angebotsgestaltung
- ✓ Großes Marketing für kleines Geld

Preiskalkulation und Preisoptimierung

Art:	Halbtages- oder Tages-Seminar
Methode:	Workshop mit vielen praktische Übungen, Ausarbeitungen für die Praxis und Umsetzung für Ihren Betrieb
Teilnehmerzahl:	max. 15 Teilnehmer
Zielgruppe:	Geschäftsführung, Inhaber und Mitarbeiter aus dem Marketing von Tourismusbetrieben insbesondere Beherbergung

In Zeiten zunehmenden Wettbewerbsdrucks ist die optimale Preisgestaltung ein Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg. Preise zu optimieren, ohne Preisdumping zu betreiben, steht im Vordergrund dieses Seminars. Lernen Sie Ihre Preise für Ihre Situation entsprechend gewinnorientiert festzusetzen und setzen Sie die Kostenrechnung als Controlling Instrument zielorientiert ein.

Inhalte:

- Grundlagen der Kostenrechnung und Kalkulation
- Ist-Kosten und Vollkosten
- Versteckte Kosten
- Preiskalkulation und Preisbildung
- Preiserhöhung durch Produktaufwertung
- KORE als Entscheidungsinstrument
- Die Kosten laufend im Blick behalten – Controlling
- Umsetzung im Betrieb

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Produktentwicklung & Angebotsgestaltung
- ✓ 7 Stufen zum Verkauf

7 Stufen zum Verkauf ... mehr Umsatz erzielen

Art:	1 Tages-Seminarworkshop
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmerzahl:	max. 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Mitarbeiter aus dem Marketing, der Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptionsmitarbeiter, Servicemitarbeiter, Mitarbeiter aus TVB & Hotellerie, Verkaufsmitarbeiter von Bergbahnen

In diesem Seminar dürfen wir Ihnen die 7 Stufen im Vertrieb und Verkauf zeigen, die Ihnen zu mehr Umsatz und besserer Gästebetreuung verhelfen. Tipps und Tricks aus der Vertriebspraxis, die die Rolle des Unternehmens und die eigene Person zusammen bringen, denn die eigene Persönlichkeit spielt eine wichtige Rolle im Verkauf und kann gezielt eingesetzt werden.

Inhalte:

- 7 Stufen des Verkaufs
- Psychologische Bedeutung der eigenen Person im Verkauf
- Vertriebstipps aus der Praxis speziell für den Tourismus und die Hotellerie
- Verkaufen mit Hilfe der eigenen Persönlichkeit – jeder hat eigene Verkaufsstärken.
- Finden der eigenen Verkaufsstärken und nützen dieser Stärken

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Produktentwicklung
- ✓ Psychologie im Umgang mit dem Gast

Psychologie im Umgang mit dem Gast

Art:	1-Tages-Workshop
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmerzahl:	max. 10 Teilnehmer
Zielgruppe:	Mitarbeiter die mit dem Gast in Verbindung stehen aus Hotellerie, Gastronomie, Bergbahnbereich und Touristischen Institutionen

Wie wichtige psychologische Grundlagen im Umgang mit dem Gast sind und wie schnell Sie das Gespräch in Ihre Richtung leiten können, erlernen Sie hier ebenso, wie das Erstellen einer Beziehungsebene zum Gast und wie Sie die Verhaltensmuster Ihres Gegenübers nützen können. Sie werden in Zukunft mit den Gästen angenehmere und zielführendere Gespräche führen können – für mehr Zufriedenheit, sowohl bei Ihrem Gast als auch bei Ihnen selbst.

Inhalte:

- Eigen- und Fremdwahrnehmung im Team & beim Kunden,
- Gäste-Knigge, Natürlichkeit und souveränes Auftreten, Distanzzonen beachten
- Das gelungene Gespräch mit dem Kunden bzw. Gast, aktives Zuhören, die Kommunikationswelten
- Fragetechnik & Gesprächsstörungen, nonverbale Kommunikation
- Verhaltensmuster des Gesprächspartners erkennen, verstehen und nützen, Rhetorik
- Beziehungsebene zum Kunden verstehen und nützen, Win Win Gespräche führen
- Selbstvertrauen, Selbstbild, persönliche Motive, Eigenschaften und Stärken, Selbsttest
- Kundentypologie & Umgang mit den verschiedenen Typen, Umgang mit Problemkunden

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Stress- und Zeitmanagement
- ✓ 7 Stufen zum Verkauf
- ✓ Preis

Stress- & Zeitmanagement

Art:	1 – Tages-Workshop
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen für die Praxis
Teilnehmerzahl:	max. 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Für alle, die ihr Zeitmanagement egal ob im Business oder privat endlich in den Griff bekommen möchten. Auch für kleinere Betriebe geeignet!

Gerade in Familienbetrieben kommt die eigene Zeit meist zu kurz. Sie sind fast rund um die Uhr für Ihren Betrieb bzw. den Gast verfügbar. Fehlende Ruhephasen und permanenter Stress führen nicht nur häufig zu körperlichen Beschwerden, sondern vor allem zu Ihrer Unzufriedenheit. Mit wenigen und vor allem einfachen Methoden erreichen Sie eine ausgeglichene Arbeits-/Freizeit-Balance. Erlernen Sie in diesem Workshop, die Zeit sinnvoll zu planen und Ihr Stresslevel zu reduzieren.

Inhalte:

- Was ist Stress?
- Ihre persönliche Situation und das Ziel vor Augen
- Aufgaben strukturieren und abgeben
- Betriebliche „Umbau“-Maßnahmen
- Umgang mit der Informations- und Aufgabenflut
- 7 Schritte der Umsetzung

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ✓ Beschwerdemanagement

Seminare & Workshops aus dem Bereich Servicekompetenz

Service und Umgang mit dem Gast

Art:	1-Tages-Seminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmeranzahl:	max. 15 Teilnehmer
Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter mit direktem oder indirektem Kundenkontakt.

Die Seminarteilnehmer lernen Gästewünsche und Kundenbedürfnisse zu erkennen und dies gezielt zur Begeisterung des Gastes einzusetzen. Auf Basis der Grundlagen werden die Teilnehmer erkennen, wie sich so auch Zusatzleistungen erfolgreich verkaufen lassen und Gäste langfristig an den Betrieb gebunden werden können.

Inhalte:

- Gästeorientierte Kommunikation
- Natürlichkeit und souveränes Auftreten, Distanzzonen
- Warum sind Beschwerden wichtig?
- Was versteht man unter Beschwerdemanagement?
- Hurra eine Beschwerde...Einstellung zu Beschwerden
- Qualitätsmängel aus Sicht des Kunden,
- Beschwerde: Kommunikation vielfach auf Beziehungsebene
- Sofortmaßnahmen bei Beschwerden
- Richtiges Zugehen und Zuhören bei einer Beschwerde
- Kundenbindung durch professionelles Beschwerdemanagement

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ✓ 7 Stufen des Verkaufs

Beschwerdemanagement

Art:	Seminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmeranzahl:	max. 15 Teilnehmer
Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter in Tourismusbetrieben und Organisationen mit direktem oder indirektem Kundenkontakt

Die Seminarteilnehmer lernen die Grundzüge der Kommunikation kennen und erarbeiten daraus Strategien für den Umgang mit Beschwerden. Aus einem unzufriedenen Gast einen begeisterten Gast zu machen und damit zum Erfolg des Unternehmens beizutragen, wird anhand einfacher Methoden selbst erarbeitet. Die Teilnehmer erkennen, Beschwerden als Chance zu nutzen.

Inhalte:

- Gästeorientierte Kommunikation
- Natürlichkeit und souveränes Auftreten, Distanzzonen
- Warum sind Beschwerden wichtig?
- Was versteht man unter Beschwerdemanagement?
- Hurra eine Beschwerde...Einstellung zu Beschwerden
- Qualitätsmängel aus Sicht des Kunden,
- Beschwerde: Kommunikation vielfach auf Beziehungsebene
- Sofortmaßnahmen bei Beschwerden
- Richtiges Zugehen und Zuhören bei einer Beschwerde
- Kundenbindung durch professionelles Beschwerdemanagement

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ✓ 7 Stufen des Verkaufs

Rezeption & Empfang als Spiegel des Hotels

Art:	1-Tages-Seminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmeranzahl:	max. 9 Teilnehmer
Zielgruppe:	Rezeption & Empfangsmitarbeiter

Sie haben nur eine Chance für den ersten Eindruck in Ihrem Haus. Sie können noch so gut im Service, in der Ausstattung und in der Gästebetreuung sein – es kommt auf den ersten Eindruck und den Empfang im Hotel an. Mit dem Empfang bzw. der Rezeption entsteht der erste – der wichtigste Eindruck beim Gast – das Image entsteht. Erlernen Sie, wie Sie den Gast empfangen und immer den perfekten ersten Eindruck hinterlassen. Egal, wie stressig es auch sein mag.

Inhalte:

- Der erste Eindruck
- Das erste Gespräch mit dem Gast
- Gästeempfang telefonisch und schriftlich
- Das Gespräch mit dem Gast
- Souverän durch Krisen und Beschwerden gehen

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ✓ 7 Stufen des Verkaufs
- ✓ Beschwerdemanagement

Bedienung und guter Service als Aushängeschild - Professionelles Speisen- und Getränkeservice

Art:	Seminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmeranzahl:	mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Inhaber und Mitarbeiter in Service und Gastronomie

In diesem sehr praxisnahen Seminar erhalten Sie einen guten Überblick über die wichtigsten Teilbereiche im Service. Mit vielen praktischen Übungen erlernen Sie schnell neue Ideen und Anregungen für Ihren Betrieb umzusetzen.

Inhalte:

- Kleine Getränke- und Gläserkunde
- Service von offenen Getränken und Flaschenservice
- Praktische Übungen im fachgerechten Rot- und Weißweinservice
- Grundsätze der Weinempfehlung – Welcher Wein passt zu welchen Speisen?
- Fachgerechtes Decken von Tischen
- Spezialgedecke und Spezialbestecke
- Servierarten
- Verkaufsförderungen, Verkaufshilfen und Zusatzverkäufe

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Aperitif und Digestif – Umsatzsteigerung durch Zusatzverkäufe

Aperitif und Digestif – Umsatzsteigerung durch Zusatzverkäufe

Art:	Tages-Seminar
Methode:	Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis
Teilnehmeranzahl:	mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
Zielgruppe:	Inhaber und Mitarbeiter in Service und Gastronomie

In diesem praxisorientierten Seminar erhalten Sie einen guten Überblick über die wichtigsten Aperitive und Digestive. Bei vielen praktischen Übungen bringen wir Ihnen nicht nur die Getränke näher, sondern zeigen Ihnen Möglichkeiten Ihren Umsatz durch Zusatzverkäufe zu steigern. Bei diesem Seminar wird im Speziellen auf die Bedürfnisse ihres Betriebes (auf ihr Getränkeangebot) eingegangen.

Inhalte:

- Kleine Getränke- und Gläserkunde
- Schaumweine
- Likörweine (Sherry, Portwein usw.) und aromatisierte Weine (Wermut usw.)
- Basisspirituosen: Whisk(e)y, Cognac (Weinbrand), Rum, Gin, Tequila, Wodka
- Obstdestillate
- Anisées und Absinth
- Liköre
- Erzeugung der Getränke
- Typen und Marken
- Verwendung, Service und Ausschank
- Verkaufsförderungen, Verkaufshilfen und Zusatzverkäufe

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ✓ Bedienung und guter Service als Aushängeschild

Spezielle Schulungen für MitarbeiterInnen von Bergbahn-Unternehmen

Serviceschulung für Kassa-Mitarbeiter

- Art:** Halbtages-Seminar
- Methode:** Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen für die Praxis
- Teilnehmeranzahl:** mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
- Zielgruppe:** Kassa-Mitarbeiter bei Bergbahn-Unternehmen

Gerade in den Hauptsaisonzeiten stehen die Mitarbeiter an den Kassen unter besonderem Stress. Neben dem Kartenverkauf sind die Mitarbeiter mit Beschwerden und „besonderen Anliegen“ der Kunden konfrontiert. In diesem Seminar sollen insbesondere neue oder weniger erfahrene Mitarbeiter auf besondere Situationen vorbereitet werden.

Inhalte:

- Grundlagen der Servicequalität
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Beschwerden richtig begegnen
- Grenzfälle und Extremsituationen
- Stressbedingte Fehler vermeiden

Erweiterbar: Dieses Seminar bieten wir gerne mit einem Service-Check in Ihrem Skigebiet an!

Serviceschulung für Stations-Mitarbeiter

- Art:** Halbtages-Seminar
- Methode:** Vortrag und viele praktische Beispiele
- Teilnehmeranzahl:** mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer
- Zielgruppe:** Mitarbeiter im Liftbetrieb

Der Mitarbeiter am Skilift ist ein Aushängeschild Ihres Bergbahn-Unternehmens. Durch oftmals kleine Signale und Handlungen können die Lift-Bediensteten große Wirkung erzielen – sowohl im positiven wie im negativen Sinne. In diesem Seminar erhalten die Mitarbeiter Anregungen und Umsetzungsbeispiele.

Inhalte:

- Grundlagen der Servicequalität
- Kleine und große Unachtsamkeiten
- Beschwerden richtig begegnen
- Aufmerksamkeiten richtig einsetzen

Erweiterbar: Dieses Seminar bieten wir gerne mit einem Service-Check in Ihrem Skigebiet an!