

RAUM FÜR
IHREN ERFOLG



SEMINARPROGRAMM 2019



IMPRESSUM

BAYERN TOURIST GMBH (BTG)

Prinz-Ludwig-Palais
Türkenstraße 7
80333 München

Tel. 089 280 98 99
Fax 089 280 99 31
konferenz@btg-service.de
www.btg-service.de

Amtsgericht München, HRB 104965
Umsatzsteuer-ID: DE161238359
Geschäftsführerin: Isabella Hren

KONZEPTION & GESTALTUNG

acm Werbeagentur GmbH
www.acm.de

BILDNACHWEISE

Titel: © izusek, istock | S. 06: © Monkey Business Images, shutterstock.com
S. 20, S. 26: © SFIO CRACHO, shutterstock.com | S. 31: © Rawpixel.com, shutterstock.com
S. 43: © wavebreakmedia, shutterstock.com | S. 49: © Africa Studio, shutterstock.com
S. 53: © Adobe Stock, ServiceQualität Deutschland, 2016

Gender Erklärung

Zur besseren Lesbarkeit werden in dieser Broschüre personenbezogene Bezeichnungen, die sich zugleich auf Frauen und Männer beziehen, meist nur in der im Deutschen üblichen männlichen Form angeführt, also z.B. „Teilnehmer“ statt „TeilnehmerInnen“ oder „Teilnehmerinnen und Teilnehmer“.

Dies soll jedoch keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.



GESCHÄFTSFÜHRERIN
Isabella Hren

„DER GRÖSSTE FEIND DES WISSENS
IST NICHT UNWISSENHEIT, SONDERN DIE
ILLUSION, WISSEND ZU SEIN.“

– STEPHEN HAWKING –

Liebe PartnerInnen,

in einer Zeit des raschen Wandels, geprägt von der Digitalisierung, technischen Neuerungen und schnellem Informationsfluss sind wir alle besonders gefordert. Diese Änderungen bergen aus meiner Sicht für das Gastgewerbe neue Chancen.

Potenziale bringen jedoch auch andere Anforderungen mit sich, denen es sich zu stellen gilt und aus denen man lernen kann.

2019 werden wir Ihnen mit 51 Themen und rund 94 offenen Seminartagen in ganz Bayern „Raum für Ihren Erfolg“ und damit für Ihre Weiterentwicklung bieten.

Bei unseren Gesprächen mit Gastgeberinnen und Gastgebern dieses Landes – sei es im Rahmen von Beratungen, Klassifizierungen oder Weiterbildung – haben wir genau hingehört und möchten dem Bedarf nach neuem Know-how Rechnung tragen. Wir haben mit Fachleuten, Referenten und Trainern die Inhalte unserer Seminare und Workshops überarbeitet und neue Schwerpunkte hinzugefügt.

Die Themen *Neue Medien* und *Mitarbeiterführung* bleiben weiter im Fokus. Die Bereiche *Service- und Dienstleistungsqualität*, *Umgang mit Gästen*, *Zusatzverkäufe nutzen* etc. eignen sich hervorragend, um Mitarbeiter mit Weiterbildungsmaßnahmen zu belohnen und letztendlich dadurch auch selbst zu profitieren.

Die Menschen suchen stärker den Bezug zur Regionalität – wahre Werte, persönliche Dienstleistung sowie herzliche, authentische Gastlichkeit gewinnen an Bedeutung und Wertschätzung.

Das Training zum QualitätsCoach der ServiceQualität Deutschland wurde überarbeitet und bietet einen einfachen Einstieg zum praktikablen betrieblichen Qualitätsmanagement mit Fokus auf die operative ServiceQualität. NEU: Ein eintägiges Q-Refresher Seminar für alle, die Ihre Kenntnisse auffrischen oder wiedereinsteigen möchten.

Die Bürokratie stellt eine große Herausforderung dar, bei der die BTG mit Seminaren weiter unterstützen möchte. Deshalb bieten wir – neben den bewährten Themen *Lebensmittelhygiene*, *Brandschutz*, *Allergene*, *DSGVO 2019 NEU* – *Kassenschau*, *Aufzeichnungspflichten* sowie ein weiterführendes Praxis-Seminar zur *DSGVO* an.

Die im Vorjahr erfolgreich gestartete Zusammenarbeit mit der Genussakademie in Kulmbach bleibt bestehen. DEHOGA Bayern Mitgliedsbetriebe erhalten auch dort zehn Prozent Rabatt auf alle offerierten Kurse.

Alle angebotenen Seminarthemen bieten wir auch im individuellen Inhouse-Training in Ihrem Betrieb an. Dabei übernehmen wir für Sie die gesamte Seminarorganisation.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei den Seminaren und hoffe, dass unsere Inhalte wichtige Impulse für Ihren Erfolg liefern.

Isabella Hren
CEO Bayerische Gastgeber AG
Geschäftsführerin Bayern Tourist GmbH (BTG)

SEMINARORTE



MÜNCHEN



NÜRNBERG



PASSAU



WÜRZBURG



AUGSBURG

SEMINARE 2019

06 | BETRIEBSFÜHRUNG

- 07 Datenschutzgrundverordnung DSGVO – Was ist zu tun?
- 08 Datenschutzgrundverordnung DSGVO-Aufbauseminar
- 09 Generationenwechsel im gastgewerblichen Mittelstand erfolgreich meistern
- 10 Der Preis ist heiß – Der richtige Weg zur richtigen Preisfindung
- 11 Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – Fit im Dokumentieren von A – Z
- 12 Stimmt die Kasse?
- 13 Der maßgeschneiderte Businessplan
- 13 Yield Management für Einsteiger
- 14 Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I
- 15 Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein II
- 16 Revenue-Management & Dynamic Pricing für Anwender und Professionals
- 17 Eventmanagement
- 18 Allergenmanagement in der Gastronomie
- 19 Grundlagen der Lebensmittelhygiene
- 19 Brandschutz

20 | MARKETING & VERKAUF

- 21 Erfolg im Verkaufsgespräch – Spaß am Verkauf
- 22 „Klartext“: Briefe, Mails & Co auf den Punkt gebracht
- 22 Das 1x1 der PR
- 23 Marketing-Workshop
- 24 7 Schritte zur effektiven Neukunden-Akquise
- 25 Zusatzverkauf in der Gastronomie

26 | NEUE MEDIEN

- 27 Facebook-Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echte Gäste!
- 28 Online- & Social Media-Marketing
- 29 Digitalisierung/Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen
- 30 Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit

31 | MITARBEITER & MOTIVATION

- 32 Mitarbeiterführung im Personalwesen I
- 33 Mitarbeiterführung im Personalwesen II
- 35 Persönlichkeitsentwicklung für Führungskräfte I
- 36 Persönlichkeitsentwicklung für Führungskräfte II
- 36 Employer Branding im Gastgewerbe
- 37 Qualitäts- und Konfliktmanagement
- 38 Konflikte kompetent meistern
- 39 Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung

40 | FÜHRUNGS-AKADEMIE-MODULE

- 42 Führungs-Akademie: Intensiv- und Praxistag

43 | SERVICE & GÄSTE

- 44 Am Telefon – professionelle Kommunikation
- 44 Englisch mit Gästen
- 45 Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerdemanagement
- 46 Check In: Begeistern Sie Ihre Gäste von Anfang an
- 46 Professionelle Umgangsformen – souveräne interne und externe Kommunikation
- 47 WOW! Service mit Herz & Leidenschaft
- 48 Ambiente schaffen – Das kleine 1x1 des Business Feng Shui
- 48 Service-Feuerwerk

49 | HOUSEKEEPING

- 50 Housekeeping: Prozesse und Strukturen optimieren
- 50 Housekeeping: Das perfekt gecheckte Zimmer im Alltag
- 51 Mitarbeitermotivation im Housekeeping
- 51 Fremdfirmen im Housekeeping

52 | SIMMETH

53 | SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND IN BAYERN

- 54 Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- 55 Q-Refresher der ServiceQualität Deutschland

56 | GENUSSAKADEMIE

- 58 Seminarkalender



BETRIEBSFÜHRUNG

DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG DSGVO – WAS IST ZU TUN?



DIE EU-DSGVO GILT SEIT DEM 25.05.2018 –
SCHÜTZEN SIE SICH VOR DRASTISCHEN BUßGELDERN!

Die neue europäische Datenschutzgrundverordnung ist seit dem 25. Mai 2018 in Deutschland wirksam und stellt nahezu alle Unternehmen in Sachen Datenschutz vor neue Herausforderungen.

Gerade auch im Gastgewerbe ergibt sich aus der neuen DSGVO ein Handlungsbedarf. So müssen alle Betriebe die Art und Weise, wie sie personenbezogene Daten generieren, verarbeiten und vernichten, grundlegend dokumentieren und Prozesse prüfen bzw. überarbeiten – von der Homepage bis zur Videoüberwachung!

Dieses Kompaktseminar macht Sie mit den Anforderungen der DSGVO vertraut und gibt Ihnen praktische Handlungsempfehlungen mit konkreten Sofortmaßnahmen.

INHALTE

- ◆ Was regelt die DSGVO?
- ◆ Welcher konkrete Handlungsbedarf ergibt sich für uns?
- ◆ Brauchen wir einen Datenschutzbeauftragten?
- ◆ Das Sofortmaßnahmen-Programm zur DSGVO in 12 Schritten
- ◆ Praxistipps, Vorlagen und Checklisten

Bei diesem Seminar handelt es sich um ein Halbtags-Kompakt-Seminar.

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, die für den Datenschutz verantwortlich sind; Mitarbeiter, die bei der Umsetzung des Datenschutzes federführend eingesetzt werden

WANN UND WO?

28.01.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
14.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
mit Dr. Teßmar von Bonin

11.03.2019 | Würzburg
16.09.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria
09.12.2019 | Passau
mit Markus A. Michels

jeweils 09:30 – 13:30 Uhr

SEMINARPREIS: € 165,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Kaffeepause/n
und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 140,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINER
Dr. Teßmar von Bonin



TRAINER
Markus A. Michels



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- > Allergenmanagement in der Gastronomie
- > Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – Fit im Dokumentieren von A – Z
- > Datenschutzgrundverordnung: Aufbauseminar



TRAINER
Markus A. Michels

DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG: DSGVO-AUFBAUSEMINAR

DER GROSSE DSGVO PRAXIS-WORKSHOP FÜR HOTELIERS UND GASTRONOMEN



Dieses Aufbau-Seminar richtet sich an alle Gastgeber, die bereits mit den Grundlagen und Anforderungen der DSGVO vertraut sind, sich aber in der konkreten betrieblichen Umsetzung Unterstützung wünschen.

An nur einem Tag erarbeiten die Teilnehmer dieser Veranstaltung in 10 Schritten einen Großteil der Dokumentationen, die von der Datenschutzgrundverordnung gefordert werden.

Alle Teilnehmer erhalten im Vorfeld der Veranstaltung eine Checkliste zur optimalen Vorbereitung. Wir empfehlen die Mitarbeit anhand eines Laptops (inkl. Word und Excel oder kompatiblen Office-Programmen). Die Dokumentationen können alternativ aber auch handschriftlich erstellt werden.

INHALTE

- ◆ Betriebsorganisation
- ◆ Datenschutzziele
- ◆ Datenschutz bei Mitarbeitern
- ◆ Verarbeitungsverzeichnis
- ◆ Technische und organisatorische Maßnahmen
- ◆ Auftragsverarbeitung
- ◆ Betroffenen-Anfragen
- ◆ Datenpannen-Management

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass dieser Praxis-Workshop keine Rechtsberatung leistet und die alleinige Verantwortung für die betriebliche Umsetzung der DSGVO bei den Datenverantwortlichen verbleibt.

ZIELGRUPPE: Gastgeber und alle, die bereits mit den Grundlagen und Anforderungen der DSGVO bzw. mit deren Umsetzung vertraut sind

WANN UND WO?

12.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
21.10.2019 | Nürnberg
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Brandschutz
- › Grundlagen der Lebensmittelhygiene
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – Fit im Dokumentieren von A – Z

GENERATIONENWECHSEL IM GASTGEWERBLICHEN MITTELSTAND – ERFOLGREICH MEISTERN



TRAINERIN
Susanne Droux

BETRIEBSÜBERGABE ERFOLGREICH MEISTERN

Eine der größten Herausforderungen für kleine und mittelständische familiengeführte Hotels und Gastronomiebetriebe ist die rechtzeitige Regelung der Unternehmensnachfolge. Der Betriebsübergang ist komplex: Eine wirtschaftliche, kommunikative und emotionale Aufgabe, die es gemeinsam strukturiert zu meistern und dabei auch die rechtlichen Stellschrauben zu erkennen sowie richtig zu justieren gilt. Die Nachfolge muss gut vorbereitet sein, will man den Fortbestand des Betriebes langfristig sichern.

Ziel des Seminars ist es, den Übergang so zu gestalten, dass Betrieb, Arbeitsplätze und Know-how fortbestehen können. Eine weitere Notwendigkeit vor der geplanten Übertragung ist es, die dazugehörigen rechtlichen Gestaltungsmöglichkeiten kennenzulernen, um den Fortbestand des Unternehmens zu sichern und die persönlichen Interessen aller beteiligter Personen auf Übergeber-/Übernehmerseite zu wahren. Machen Sie Ihren Betrieb fit für die Zukunft.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie eine Betriebsübergabe erfolgreich planen und was es dabei zu beachten gibt, sowohl rechtlich als auch organisatorisch und persönlich. Aufgrund der Komplexität des Themas teilen sich zwei Referenten (Spezialisten) die Inhalte mit je ½ Tag.

Hinweis: Frau Susanne Droux ist ausgebildete Wirtschaftsmediatorin und wird in diesem Seminar insbesondere auf die Konfliktsituation zwischen den Generationen eingehen. Herr Dr. Bender wird die Rechtslage näher erläutern.

INHALTE

- ◆ Gefahren der ungeplanten Betriebsübergabe erkennen
- ◆ Vorteile der geplanten Betriebsübergabe nutzen
- ◆ Rüstzeug im Falle einer Notsituation: Vorsorge- und Handlungsvollmachten, Geschäftsführung
- ◆ Erbrechtliche und gesellschaftsrechtliche Regelungen
- ◆ Externe und interne Unternehmensübertragung
- ◆ Kaufpreisgestaltung, Formen der Versorgung des Übergebers
- ◆ Zukunftsfähigkeit der Unternehmensform
- ◆ Haftung bei der Unternehmensnachfolge
- ◆ Auswirkungen auf bestehende Vertragsverhältnisse
- ◆ Gemeinsame Vision für Unternehmen und Familie
- ◆ Verlässliche Vereinbarung zwischen Übergeber und Übernehmer
- ◆ Neuaufbau der Marke & Leitbild des Betriebes
- ◆ Aufbau einer neuen Arbeitgebermarke
- ◆ Arbeitnehmermotivation, Teamentwicklung, Organigramm
- ◆ Reorganisation, Betriebsabläufe, Verantwortlichkeiten, Checklisten/QM

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Jung-Übernehmer, Teilnehmer am „Bayerischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

11.07.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Der maßgeschneiderte Businessplan
- › Yield Management für Einsteiger
- › Führungs-Akademie I – III



TRAINER
Martin Gahn

DER PREIS IST HEIß

DER RICHTIGE WEG ZUR RICHTIGEN PREISFINDUNG

PRICING IST DAS „A“ UND „O“

In diesem Workshop lernen Sie, wie Sie Ihre Zimmerpreise richtig kalkulieren, den Mitbewerber analysieren und Vertriebskosten in den Griff bekommen, um weiterhin marktfähig zu bleiben.

INHALTE

- ◆ Kalkulation: Welche Rolle spielen fixe und variable Kosten?
- ◆ Preisuntergrenze berechnen und richtig anwenden
- ◆ Preisstruktur – eine kundenfreundliche, auslastungsabhängige, flexible Ratenstruktur schaffen
- ◆ Preis- und Vertriebsmodelle: Wie entscheide ich, welcher Kanal der richtige ist?
- ◆ Kostenoptimierung im Vertrieb
- ◆ Individuelle Preisgestaltung/Preisarten
- ◆ Administration und Anwendung einer flexiblen Preisstruktur
- ◆ Auswertung und Statistik
- ◆ Preisverhandlungen – den richtigen Preis durchsetzen lernen

ZIELGRUPPE: Revenue-Manager, Reservierungsmitarbeiter, Hoteldirektoren, Geschäftsführer, Inhaber, Pächter, Rezeptionsmitarbeiter (Schichtführer)

WANN UND WO?

13.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 325,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 292,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



MÜNCHEN



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Yield Management für Einsteiger
- › Revenue-Management & Dynamic Pricing für Anwender und Professionals
- › Der maßgeschneiderte Businessplan für Hotellerie und Gastronomie



TRAINER
Ulrich Korb

AUFZEICHNUNGSPFLICHTEN IM GASTGEWERBE – FIT IM DOKUMENTIEREN VON A – Z

SCHULUNGS-, AUFZEICHNUNGS-, DOKUMENTATIONS- UND PRÜFPFLICHTEN IM GASTGEWERBE

Neben dem operativen Tagesgeschäft stellt die Bürokratie viele Hoteliers und Gastronomen mit ihren Mitarbeitern vor große Herausforderungen.

Es kann vorkommen, dass Pflichten übersehen oder vergessen werden sowie Fehler aus Unkenntnis im Dschungel der Vorschriften passieren, die dann gravierende Auswirkungen auf den Betrieb und die Geschäftsführung haben.

In diesem Seminar werden die gesetzlichen Schulungs-, Aufzeichnungs-, Dokumentations- und Prüfpflichten im Gastgewerbe strukturiert vorgestellt und erklärt.

Ziel ist es, den Teilnehmern einen Überblick sowie praktische Tipps für eine korrekte und effiziente Umsetzung an die Hand zu geben.

INHALTE

- ◆ Belehrung/Ausweispflicht gemäß Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz
- ◆ Belehrung und Dokumentation der Mitarbeiter zur Arbeitssicherheit
- ◆ Dokumentation der ärztlichen Bescheinigungen zum Jugendarbeitsschutzgesetz
- ◆ Dokumentation der Arbeitszeiten und Dauer der Ruhepausen nach Mindestlohngesetz
- ◆ Dokumentation der Gefährdungsbeurteilungen der körperlichen und psychischen Belastungen im Gastgewerbe
- ◆ Ersthelfer-Ausbildung in Betrieben
- ◆ Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung der Getränke- und Schankanlage
- ◆ Grundwasserverordnung (Legionellen)
- ◆ Beherbergungsstatistikgesetz

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Hoteldirektoren, Pächter

WANN UND WO?

26.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
14.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



MÜNCHEN



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Datenschutzverordnung: DSGVO – Was ist zu tun?
- › Allergenmanagement in der Gastronomie
- › Grundlagen der Lebensmittelhygiene
- › Stimmt die Kasse?



TRAINER
Dr. Christopher Arendt

STIMMT DIE KASSE?

Alles zur Kassenführung: Einzelaufzeichnungspflichten, Kassenbuch, elektronische Kasse, aufbewahrungspflichtige Unterlagen, Schwerpunkte bei einer Prüfung durch das Finanzamt etc.

INHALTE

- ◆ Kassenführung
- ◆ Freiwillige Aufzeichnungen als Abwehrmaßnahme, wie z.B. Schwundbuch, freiwillige Getränke, Pausch-entnahmen und Einzelaufzeichnungen, Storno-belege und -nachweis, private Entnahmen etc.
- ◆ Update Umsatzsteuer, z.B. Überlassung von Seminarräumen, Vorsicht Vorsteuer in Gefahr, Pauschalangebote, Dinner-Shows oder Krimi-Dinner etc. – Aufteilung der Umsatzsteuer, Trennung der Entgelte
- ◆ Aktuelle Herausforderungen in der Gastronomie und Hotellerie



ZIELGRUPPE: Restaurantleiter, F&B Manager, Inhaber, Pächter, Mitarbeiter der Buchhaltung, Rezeptionsmitarbeiter (Schichtleiter)

WANN UND WO?

18.02.2019 | Augsburg
13:00 – 17:00 Uhr
06.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 13:30 Uhr
07.10.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria
13:00 – 17:00 Uhr
12.11.2019 | Passau
13:00 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 165,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 140,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Yield Management für Einsteiger
- › Gastgewerbliche Betriebswirtschaft
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe

DER MASSGESCHNEIDERTE BUSINESSPLAN

DAMIT ÜBERZEUGEN SIE BANKEN UND INVESTOREN VON IHRER GESCHÄFTSIDE

Ziel des Seminars ist es, dem Gastronomen/Hotelier die Scheu vor dem Erstellen eines Businessplans zu nehmen und die Notwendigkeit bei der Kapitalbeschaffung zu verdeutlichen

INHALTE

- ◆ Aufbau und Inhalte eines aussagefähigen Businessplans
- ◆ Präsentation des Businessplans
- ◆ Das Bankengespräch
- ◆ Fördermittel und Zuschüsse
- ◆ Genehmigungen, Behörden und Versicherungen
- ◆ Die Gesellschaftsform
- ◆ Praxisbeispiele

ZIELGRUPPE: Gastronomen, Hoteliers sowie Mitarbeiter aus anderen Branchen, die sich selbständig machen oder das bestehende Unternehmen ausweiten möchten

WANN UND WO?

27.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
02.12.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

YIELD MANAGEMENT FÜR EINSTEIGER

DAS ERFOLGSREZEPT FÜR EINE NACHHALTIGE UMSATZSTEIGERUNG!

Yield Management dient der Optimierung von Umsatz und Gewinn durch Preis- und Kapazitätssteuerung. Im Seminar erfahren Sie, wie sich die Faktoren „Auslastung“, „Nachfrage“, „Saisonzeiten“ und „Kontingentierung“ auf Ihren Zimmerpreis auswirken.

INHALTE

- ◆ Definition und Bedeutung von Yield Management
- ◆ Strukturierte Analyse des Produkts
- ◆ Grundregeln und Voraussetzungen für ein erfolgreiches Yield Management im operativen Alltag
- ◆ Marktsegmente und Preisbereitschaft
- ◆ Preis-Typen
- ◆ Der Weg zur Erlösermittlung
- ◆ Das „Ampel-System“
- ◆ Anwendung in der Praxis – Tipps und Tricks für den Verkauf am Telefon sowie am Counter

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Jung-Übernehmer, Mitarbeiter der Reservationsabteilung

WANN UND WO?

26.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
25.06.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINER
Hermann Liebert



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Gastgewerbliche Betriebswirtschaft I + II
- › Yield Management für Einsteiger
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe



TRAINERIN
Dörte Mäder



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Revenue-Management & dynamic pricing für Anwender und Professionals
- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Der Preis ist heiß – Der richtige Weg zur richtigen Preisfindung



TAG 1

TRAINERIN
Dörte Mäder

GASTGEWERBLICHE BETRIEBSWIRTSCHAFT BAUSTEIN I



MIT PROZESSMANAGEMENT UND PROZESSLANDSCHAFTEN ERFOLGREICH FÜHREN, ARBEITEN UND LEBEN!

PROZESSE IM BETRIEB KENNEN UND ERFOLGREICH MANAGEN

Als leistungsfähiges Unternehmen sind Sie dann erfolgreich, wenn sich die gesamte Organisation des Unternehmens an den Erfordernissen der Geschäftsprozesse ausrichtet.

Die Gestaltung optimaler Prozesse erfordert eine klare Sicht auf alle Tätigkeiten, um diese dann gast-, kunden- und warenspezifisch sowie unternehmergerecht zu steuern.

INHALTE

- ◆ Was sind Prozesse?
- ◆ Prozessmanagement im System der Führungsinstrumente
- ◆ Unternehmensstrukturen erkennen
- ◆ Prozesslandschaften bilden
- ◆ Risiken erkennen
- ◆ Prozesse managen
- ◆ Kontrollinstrumente einsetzen

TAG
2+3TRAINER
Christian Zwarg

KALKULATION UND RENTABILITÄT IM GASTGEWERBE

Profite steuern und planen

Eine auf die individuellen betrieblichen Anforderungen ausgerichtete kaufmännische Planung, Steuerung und Kontrolle des gastgewerblichen Betriebes gehören zum 1x1 der Unternehmensführung und sind wesentliche Voraussetzungen zur Gewinnmaximierung.

Ziel ist es, die komplexen Zusammenhänge des betrieblichen Zahlenmaterials branchenspezifisch, einfach und praxisnah verstehen zu lernen sowie dadurch die eigene betriebliche Situation analysieren und beurteilen zu können.

INHALTE

- ◆ Gastgewerbliche Kennzahlen, Umsatz-, Aufwands- und Ergebnisstrukturen
- ◆ Planungsrechnung im Gastgewerbe
- ◆ Einschätzung von Miet- und Pachtbedingungen
- ◆ Instrumente zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Wirtschaftlichkeit im Gastgewerbe
- ◆ Praktische Übungen

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Jung-Übernehmer, Teilnehmer am „Bayerischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

18.02. – 20.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 765,- zzgl. 19 % MwSt.*
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 650,- zzgl. 19 % MwSt.*

* Tag 1 als Tagesseminar einzeln buchbar: € 270,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.
Tag 2 + 3 als Block buchbar: € 540,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 460,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- > Gastgewerbliche Betriebswirtschaft II
- > Der maßgeschneiderte Businessplan
- > Yield Management für Einsteiger



GASTGEWERBLICHE BETRIEBSWIRTSCHAFT BAUSTEIN II



VON DER BUCHHALTUNG BIS ZUR BILANZ

DURCHBLICK BEI MEINEN ZAHLEN

Warum sich UnternehmerInnen mit dem Zahlenwerk ihres Unternehmens auseinandersetzen und auskennen müssen. Die Teilnehmer erlernen die Grundkenntnisse, die ein gastgewerblicher Unternehmer in der Buchführung haben muss.

INHALTE

- ◆ Eröffnungs- bis Schlussbilanz
- ◆ Unterscheidung von erfolgswirksamen und erfolgsneutralen Buchungen
- ◆ Unterscheidung zwischen Bilanz und Gewinn-/Verlustrechnung
- ◆ Bilanz und BWA lesen, interpretieren und verstehen
- ◆ Gastgewerbliche Kennzahlen auf Grundlage der BWA

DAS GASTGEWERBERECHT IN DER PRAXIS

BASISWISSEN RECHT IM GASTGEWERBE

In diesem Seminar erhalten Sie wertvolle Hilfestellungen rund um die täglich auftretenden rechtlichen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen.

INHALTE

- ◆ Rechtsverhältnisse mit dem Gast (Beherbergungsvertrag, Bewirtungsvertrag) einschließlich Haftungsfragen
- ◆ Arbeitsrecht im gastgewerblichen Betrieb
- ◆ Fundsachen
- ◆ Rundfunkgebühren
- ◆ GEMA
- ◆ Impressumspflicht
- ◆ Urheberrechtsverletzungen
- ◆ Mindestlohn
- ◆ Lebensmittelinformationsverordnung

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte in der Gastronomie und Hotellerie, Teilnehmer am „Bayerischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

06.11. – 08.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 765,- zzgl. 19 % MwSt.*
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 650,- zzgl. 19 % MwSt.*

* Tag 1 + 2 als Block buchbar: € 540,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 460,- zzgl. 19 % MwSt.

Tag 3 als Tagesseminar einzeln buchbar: € 270,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

TAG
1+2TRAINER
Robert Saathoff

TAG 3

TRAINERIN
Alexandra Huber

WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- > Führungs-Akademie I – III
- > Generationenwechsel im gastgewerblichen Mittelstand erfolgreich meistern
- > Datenschutzgrundverordnung DSGVO – Was ist zu tun?





TRAINER
Martin Gahn

REVENUE-MANAGEMENT & DYNAMIC PRICING FÜR ANWENDER



FÜR MEHR UMSATZ SORGEN

Sie kennen sich im Dschungel der elektronischen Buchungsmedien nicht mehr aus und möchten Ihr Wissen im Bereich Umsatzmanagement (Revenue-Management) vertiefen? Dieses Seminar hilft Ihnen, die richtige Strategie für Ihr Hotel zu finden.

In diesem Training vertiefen Sie Ihr Grundwissen in den Bereichen Revenue-Management und Dynamic Pricing bzw. erhalten neues Know-how für die erfolgreiche Umsetzung.

INHALTE

- ◆ Content-Datenqualität und Inhalte in den verschiedenen Datenbanken sowie Unterschiede bzw. Besonderheiten der Arbeitsweisen
- ◆ In diesem Seminar lernen Sie verschiedene Technologien, wie z. B. Hotelprogramm (PMS), zentrales Reservierungssystem (CRS), Global Distribution Systems (GDS), Online Travel Agents (OTA), Revenue Management Systeme (RMS), Channelmanager (CM) und Internet Booking Engine (IBE) kennen und nutzen.
- ◆ Schnittstellen: Wie Sie prozessoptimierende Maßnahmen durch Integration der elektronischen Buchungsmedien in die vorhandene Systemlandschaft integrieren können
- ◆ Verkauf & Marketing (online & offline)
- ◆ Kostenoptimierung im Vertrieb
- ◆ Hoteleigene Website & Integration einer neuen Buchungsmaschine
- ◆ Bewertungsportale
- ◆ Umsatzoptimierung im Hotel: Praxis und Theorie
- ◆ Reporting und welche Rolle Forecasting, Analyse und Strategiefindung dabei spielen

ZIELGRUPPE: Revenue-Manager, Reservierungsmitarbeiter, Hoteldirektoren, Geschäftsführer, Inhaber, Pächter, Rezeptionsmitarbeiter (Schichtleiter), Marketing- und Verkaufsleiter, Einsteiger im professionellen Revenue-Management

WANN UND WO?

27.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
21.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 325,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 292,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Facebook Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echte Gäste
- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › 7 Schritte zur effektiven Neukunden-Akquise

EVENTMANAGEMENT



PERFEKTE VERANSTALTUNGSORGANISATION IM EIGENEN HOTEL/RESTAURANT

Veranstaltungen gehören in der Hotellerie und Gastronomie zum Alltag.

Events professionell planen & umsetzen – Kunden begeistern und wirtschaftlich erfolgreich sein.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie aus einer Veranstaltung ein erlebnisorientiertes Event wird und was vor, während und nach dem Event zu beachten ist, um den Erfolg zu sichern.

INHALTE

- ◆ Event-Prozess-Phasen
- ◆ Briefing
- ◆ Eventbudgetierung
- ◆ Veranstaltungstechnik
- ◆ Recht im Veranstaltungswesen
- ◆ Veranstaltungsversicherungen
- ◆ Abgaben und Steuern
- ◆ Bestuhlungsarten
- ◆ Eventevaluierung – Erfolgsmessung von Veranstaltungen
- ◆ Greenevents (Nachhaltiges Eventmanagement)

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Direktoren, (Revenue-)Manager, Reservierungs-/Empfangsleitung, Mitarbeiter der Eventabteilung

WANN UND WO?

28.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINER
Robert Kessler



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Erfolg im Verkaufsgespräch – Spaß am Verkauf
- › Am Telefon – professionelle Kommunikation
- › Facebook Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echte Gäste!



TRAINER
Dr. Markus Kraus

ALLERGENMANAGEMENT IN DER GASTRONOMIE

REDUZIEREN SIE IHR HAFTUNGSRISIKO – SICHER DURCH DEN Dschungel DER ALLERGENKENNZEICHNUNG

Eine fehlerhafte Allergenkennzeichnung kann zu Beanstandungen, Abmahnungen und Haftungsrisiken führen. Das Kompaktseminar macht Sie mit den Anforderungen der Gastro-Allergenkennzeichnung vertraut, gibt Hilfestellungen für ein belastbares Allergenmanagement, hilft Haftungsfallen zu vermeiden und erläutert an Praxisbeispielen den versierten Umgang mit Lebensmittelüberwachung sowie der Staatsanwaltschaft.

TOP: Unter besonderer Berücksichtigung der Sanktions- und Verkehrsverbote der LMIDV-E sowie der Hinweise der EU-Kommission!

INHALTE ANFORDERUNGEN AN DAS ALLERGENMANAGEMENT

- ◆ Umfang der Allergenkennzeichnung
- ◆ Rechtsrahmen: LMIV und nationale Durchführungsverordnung
- ◆ Kennzeichnungspflichtige allergene Stoffe
- ◆ Art und Weise der Allergenkennzeichnung
- ◆ „Cross Contact“

ALLERGENMANAGEMENT UND HAFTUNG DES LEBENSMITTELUNTERNEHMERS

- ◆ Kennzeichnungspflichten
- ◆ Verkehrssicherungspflichten
- ◆ Produkthaftungs- sowie ordnungs-/strafrechtliche Konsequenzen

MAßNAHMEN ZUR REDUZIERUNG DES HAFTUNGSRISIKOS

- ◆ Lebensmittelrechtliche Verantwortung und Delegation
- ◆ Sorgfaltspflichten: Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagements

LEBENSMITTELÜBERWACHUNG UND UMGANG MIT BEHÖRDEN

- ◆ Eingriffs- und Kontrollbefugnisse
- ◆ Duldungs- und Mitwirkungspflichten
- ◆ Verhalten bei Beanstandungen

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter (insbesondere aus dem Service- und Küchenbereich) sowie Zulieferer/Lieferanten von Gastronomiebetrieben

WANN UND WO?

11.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
15.05.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria
21.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Grundlagen der Lebensmittelhygiene
- › Stimmt die Kasse?
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – fit im Dokumentieren von A – Z



GRUNDLAGEN DER LEBENSMITTELHYGIENE



BASISWISSEN DER HACCP-GRUNDSÄTZE

Nur wenn Lebensmittel sachgerecht und hygienisch einwandfrei behandelt werden, bieten sie die notwendigen Voraussetzungen für ein gutes Gericht.

Für lebensmittelverarbeitende Betriebe ist es gesetzlich vorgeschrieben, sich und die Mitarbeiter kontinuierlich hinsichtlich Lebensmittelhygiene und korrekten Kontrollmaßnahmen zu schulen. Hier lernen Sie, den hygienisch einwandfreien Umgang bei Verköstigung von Personen oder Verarbeitung von Lebensmitteln.

INHALTE

- ◆ Schulung nach § 4 LMHV und Belehrung IfSG
- ◆ Gesetzliche Grundlagen
- ◆ Mikrobiologische Grundlagen
- ◆ Lebensmittel- und Personalhygiene
- ◆ HACCP und praktische Umsetzung
- ◆ Infektionsschutzgesetz

Bei diesem Seminar handelt es sich um ein Halbtages-Kompakt-Seminar.

ZIELGRUPPE: Gastronomen und Mitarbeiter in Lebensmittelverarbeitenden Betrieben

WANN UND WO?

29.01.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
03.12.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 13:30 Uhr

SEMINARPREIS: € 165,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 150,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

BRANDSCHUTZ



BRANDSCHUTZ – ANTWORTEN FÜR BETREIBER VON HOTELS UND GASTSTÄTTEN

Die Teilnehmer erhalten Informationen zu aktuellen rechtlichen und technischen Entwicklungen im vorbeugenden sowie organisatorischen Brandschutz, ihr Wissen wird auf den neuesten Stand gebracht und ein fachlicher Erfahrungsaustausch angeregt.

INHALTE

- ◆ Baugenehmigung im Bestand: Wie finde ich die richtigen Informationen?
- ◆ Bestandschutz beim Brandschutz – gibt es das?
- ◆ Neubau- oder Umbauplanung: Was muss ich beachten?
- ◆ Keine Angst vor der nächsten Feuerbeschau – versprochen!
- ◆ Wartung und Prüfungen von Sicherheitsanlagen: Was muss man beachten?
- ◆ Alarmierungs- oder Brandmeldeanlage vs. Rauchwarnmelder – der feine Unterschied!
- ◆ Brandschutzordnung, Brandschutzhelfer, Flucht-/ Rettungswegplan, Feuerlöscher etc.

ZIELGRUPPE: Brandschutzverantwortliche, Betriebsleiter und Brandschutzbeauftragte, Unternehmer, Jung-Übernehmer

WANN UND WO?

26.06.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Susanne Langgartner



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Allergenmanagement in der Gastronomie
- › Stimmt die Kasse?
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – fit im Dokumentieren von A – Z



TRAINER
Stefan Deschermeier



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Stimmt die Kasse?
- › Aufzeichnungspflichten im Gastgewerbe – Fit im Dokumentieren von A – Z
- › Generationenwechsel im gastgewerblichen Mittelstand erfolgreich meistern

MARKETING & VERKAUF

ERFOLG IM VERKAUFGESPRÄCH – SPAß AM VERKAUF



TRAINERIN
Marion Barkhaus

HABEN SIE SPAß AM VERKAUF?

Sie lernen Ihre persönliche Einstellung und Haltung zum Thema Verkauf kennen und erfahren, was Ihren Auftritt als Verkäufer ausmacht, wie Sie authentisch und sympathisch verkaufen, wie Sie Bedürfnisse erkennen können, wie Sie mit Einwänden umgehen, ein erfolgreiches Upselling, Cross Selling etc. betreiben und Zusatzverkäufe sowie Empfehlungen tätigen. Und allem voran, dass Verkaufen Spaß macht!

INHALTE

- ◆ Persönliche Einstellung und Haltung zum Thema Verkauf
- ◆ Grundsätze einer Verkaufsverhandlung
- ◆ Authentisch und sympathisch verkaufen
- ◆ Verkaufen macht Spaß!
- ◆ Bedürfnisse erkennen, Nutzenargumentation, Umgang mit Einwänden
- ◆ Erfolgreich Zusatzverkäufe, Upselling und Cross Selling tätigen
- ◆ Zufriedenheitsabfrage und Empfehlungen tätigen

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter aus den Abteilungen Restaurant, Rezeption, Reservierung und Veranstaltung, Wellness/Spa

WANN UND WO?

10.07.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- > 7 Schritte zur effektiven Neukunden Akquise
- > Service-Feuerwerk
- > Am Telefon – professionelle Kommunikation!



TRAINERIN
Sabine Dächert

„KLARTEXT“: BRIEFE, MAILS & CO AUF DEN PUNKT GEBRACHT

DIE GRUNDREGELN FÜR GELUNGENE FORMULIERUNGEN IN KUNDEN-MAILINGS & CO.

Selbst professionelle Autoren tun sich mit kurzen Texten schwer. Wie Sie in wenigen Sätzen „Klartext“ schreiben, können Sie ganz einfach lernen. Mit den Grundregeln für gelungene Formulierungen in Kunden-Mailings, Flyern und Einladungsschreiben.

Erfahren Sie, wie Sie schnell und einfach Sprache als Stilmittel einsetzen, damit treffende Worte Leser begeistern, Interesse wecken und Handlungsimpulse auslösen. Wie das geht, zeigen wir am Beispiel Ihrer Textentwürfe. Dazu erhalten Sie viele praktische Tipps und fertige Texte, die Sie sofort mit nach Hause nehmen können.

INHALTE

- ◆ Wie persönlich darf es sein?
- ◆ Die gezielte Kundenansprache
- ◆ Textaufbau – das Pferd auch mal von hinten aufzäumen
- ◆ Pfiffige Sprache und Klartext reden
- ◆ Oberstes Gebot: Durch Kurzweil Interesse wecken

Wichtig: Das Seminar basiert auf den mitgebrachten Texten, Mailings, Briefen etc. der Teilnehmer!

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte, Jung-Unternehmer, Mitarbeiter Reservierungsabteilung und Rezeption

WANN UND WO?
20.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹
DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Marketing-Workshop
- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Das 1x1 der PR
- › Facebook Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echt Gäste!



TRAINERIN
Sabine Dächert



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE:

- › „Klartext“: Briefe, Mails & Co auf den Punkt gebracht
- › Marketing-Workshop
- › Digitalisierung/ Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen
- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit

DAS 1X1 DER PR

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT FÜR ALLE

Sie wollen wissen, was PR kann, wie Medien ticken und was Journalisten wollen? Sehen Sie jetzt, was PR eigentlich genau ist. Erfahren Sie praxisorientiert, wie Sie Ihr Unternehmen gezielt in den Blickpunkt der Öffentlichkeit rücken. PR muss kein Kunstwerk sein, nur: man muss sie erstens machen und zweitens richtig machen. Wir geben Ihnen einen Überblick was PR kann oder auch nicht.

INHALTE

- ◆ Verkaufs- und PR-Sprache – es gibt gravierende Unterschiede
- ◆ Wann wird eine Nachricht zur Nachricht?
- ◆ Themen – das interessiert den Leser
- ◆ Medienlandschaft: Wie ticken die Medien?
- ◆ Das Pressefoto – es geht auch anders
- ◆ Sponsoring – kleiner Aufwand, große Wirkung
- ◆ Was kann ich selbst tun und wo brauche ich professionelle Hilfe?

ZIELGRUPPE: Direktoren, Assistenten, Marketing und Verkauf

WANN UND WO?
16.09.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹
DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



MARKETING-WORKSHOP

MARKETING IN DER PRAXIS

DAS MARKETING-KONZEPT

Wie funktioniert Marketing heute? Richtige Medien finden, potentielle Kunden ansprechen und Emotionen wecken, um die größten Effekte zu erzeugen, ist Thema dieses Seminars.

INHALTE

- ◆ Marketing, was ist das?
- ◆ Unternehmensphilosophie und Ziele
- ◆ Basisinstrument: die SWOT-Analyse
- ◆ Der Marketingmix
- ◆ Zielgruppenkommunikation
- ◆ Dienstleistungsmarketing
- ◆ Wie funktioniert Werbung?
- ◆ Emotionen erzeugen: Bilder und Geschichten
- ◆ Die richtige Werbung für Ihren Betrieb und Ihre Zielgruppen

ERFOLGREICHES ONLINE- & SOCIAL MEDIA-MARKETING

Online-Marketing und Social Media sind wesentliche Erfolgsfaktoren in der Gastronomie und Hotellerie geworden. Die Digitalisierung unserer Branche treibt diese Entwicklung immer weiter voran.

Dieses Seminar soll die verschiedenen Bereiche des Online- & Social Media-Marketings aufzeigen und deren Wichtigkeit verdeutlichen sowie verständliche und praxisnahe Handlungsempfehlungen geben.

INHALTE

- ◆ Die Homepage – Ihre Heimat im Netz!
- ◆ Das Adwords 1x1 – erfolgreich werben auf Google
- ◆ SocialMedia-Grundlagen – Gästedialog auf Augenhöhe!
- ◆ Schwerpunkt Facebook – vom virtuellen Fan zum echten Gast!

Kein Laptop erforderlich!

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Marketingmitarbeiter, Jung-Unternehmer, Teilnehmer am „Bayerischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?
04.02. – 06.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 765,- zzgl. 19 % MwSt.*
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹
DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 650,- zzgl. 19 % MwSt.*

* Tag 1 + 2 als Block buchbar: € 540,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 460,- zzgl. 19 % MwSt.
Tag 3 als Tagesseminar einzeln buchbar: € 270,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Anke von Skerst

TAG
1+2



TRAINER
Markus A. Michels



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Digitalisierung/ Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen
- › Facebook-Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans Gäste!

TAG 3



TRAINER
Anton Leiner

7 SCHRITTE ZUR EFFEKTIVEN NEUKUNDEN-AKQUISE

SEIEN SIE DER KONKURRENZ EINEN SCHRITT VORAUSS

Um neue Kunden zu finden, ist der Verkäufer von heute initiativ, effektiv und nutzt seine mentalen Kräfte.

Übungen des Mentaltrainings, bekannt aus dem Spitzensport, verbinden rationale und emotionale Fähigkeiten des Menschen mit der Kraft des Unterbewusstes. Es entwickelt die Selbstwirksamkeit und Motivation des Verkäufers und entdeckt die „Landkarte“ des Kunden. Dem Verkäufer hilft das Training, sich selbst zu organisieren, zu modellieren und innovative Wege zu gehen. Initiativkraft führt zu mehr Reichweite, zu neuen und frischen Chancen im Markt.

In sieben Schritten führt das Training von Optionen und Chancen zum Happy End im proaktiven Verkauf.

ZIELGRUPPE: Sales- oder Bankett Sales Mitarbeiter, Eigentümer, Direktoren, Veranstaltungsmitarbeiter

WANN UND WO?

03.06.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

INHALTE

- ◆ Mit Effektivität und Effizienz zum erfolgreichen Ergebnis
- ◆ Von der Analyse über klare Strategie und eindeutige Zielsetzung zur erfolgreichen Umsetzung
- ◆ Training der mentalen Stärke, Initiativkraft und Kreativität des Verkäufers
- ◆ Die „Schmerzen“ des Kunden in Verbindung mit passenden Lösungen bringen
- ◆ Praktische Umsetzung im Akquisegespräch (am Telefon und Face to Face), inkl. Live Demos

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



MÜNCHEN



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Marketing-Workshop
- › Digitalisierung/ Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen

ZUSATZVERKAUF IN DER GASTRONOMIE

„DARF ES NOCH ETWAS MEHR SEIN?“

Sie kennen die Situation – an der Wursttheke wird es immer ein bisschen mehr als die zunächst gefragten 100 Gramm. Ohne Widerworte akzeptieren wir dieses „Upselling“ und fühlen uns dabei dennoch gut bedient.

In diesem Seminar lernen Sie, erfolgreich das „etwas Mehr“ am Tisch zu verkaufen und Ihren Umsatz damit zu verbessern. Gleichzeitig soll sich der Gast gut bedient und vor allem bestens beraten fühlen. Ein bisschen Fingerspitzengefühl, ein Gespür für den Gast und ein überzeugendes Verkaufsgespräch gehören ebenso dazu wie eine angenehme Stimme, die richtige Formulierung und eine ansprechende Körperhaltung.

ZIELGRUPPE: Gastronomen, Unternehmer, Reservierungsabteilung, Service- und Rezeptionsmitarbeiter

WANN UND WO?

26.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

INHALTE

- ◆ Aktives Zuhören
- ◆ Beraten als Verkaufsinstrument
- ◆ Gästetypologien und deren Bedürfnisse erkennen
- ◆ Fragetechniken
- ◆ Schwierige Situationen im Gespräch gekonnt meistern
- ◆ Verhandlungstechnik
- ◆ Verhalten am Tisch – Stimme und Haltung
- ◆ Cross- und Upselling

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



MÜNCHEN



TRAINER
Jürgen Frankholz



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Englisch mit Gästen
- › Service-Feuerwerk
- › Professionelle Umgangsformen – souveräne Kommunikation von innen & außen

NEUE MEDIEN

FACEBOOK MARKETING: SO MACHEN SIE AUS VIRTUELLEN FANS ECHTE GÄSTE



TRAINER
Markus A. Michels

DAS WICHTIGSTE FÜR FACEBOOK-NUTZER!

Sie haben schon eine Facebook Fanpage, der Erfolg lässt aber noch auf sich warten? Sie haben eigentlich keine Zeit für Social Media und kümmern sich anstatt online lieber „offline“ um Ihre Gäste?

Erfahren Sie hier mehr über Ihre Möglichkeiten des Social Media-Marketings mit Hilfe von Facebook – garantiert im normalen Tagesablauf einsetzbar! Ebenfalls geben wir Ihnen einen Überblick über weitere relevante Social Media-Kanäle für die Hotellerie und Gastronomie.

Bei diesem Seminar handelt es sich um ein Halbtags-Kompakt-Seminar.

INHALTE

SOCIAL MEDIA GRUNDLAGEN

- ◆ Wie funktioniert eigentlich Social Media?
- ◆ Welche Chancen und Risiken bieten sich für meinen Betrieb?
- ◆ Facebook, Twitter, Xing, Google+, Youtube – Welche Plattform ist für meinen Betrieb die richtige?
- ◆ Welche rechtlichen Aspekte sind zu beachten?
- ◆ Praxistipps zum Aufbau erfolgreicher Social Media-Präsenzen

FACEBOOK INTENSIV

- ◆ Welche Inhalte und Aktionen zünden die „Viral-Rakete“ auf Facebook?
- ◆ Wie mache ich aus virtuellen Fans zahlende Gäste?
- ◆ Welche bezahlten Werbeformen bietet Facebook und wie optimiere ich mein Budget?
- ◆ Tipps und Checklisten zur praktischen Arbeit mit Facebook

Bitte W-LAN-fähigen Laptop mitbringen.

ZIELGRUPPE: (Online-) Marketingverantwortliche in Gastronomie & Hotellerie mit Internetkenntnissen eines normalen Anwenders

SEMINAR FÜR EINSTEIGER

WANN UND WO?

07.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 13:30 Uhr

SEMINAR FÜR ANWENDER

WANN UND WO?

07.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
14:30 – 18:30 Uhr

SEMINARPREIS JE: € 165,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 140,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- > Online- & Social Media-Marketing
- > Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- > Digitalisierung/ Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen



TRAINER
Markus A. Michels

ONLINE- & SOCIAL MEDIA MARKETING



SOCIAL MEDIA: GRUNDLAGEN KENNEN UND GEKONNT EINSETZEN!

Die ganze Welt des Web 2.0 an einem Tag – hier erfahren Sie alles Wichtige: Von der perfekten Umsetzung Ihrer Homepage über die Maximierung Ihrer Eigenbuchungen bis hin zur Optimierung Ihrer Social Media-Präsenzen auf Facebook & Co.

INHALTE

DIE HOMEPAGE – IHRE HEIMAT IM NETZ!

- ◆ Was macht erfolgreiche Webseiten im Gastgewerbe aus?
- ◆ Wie kann ich die Eigenbuchungen maximieren?
- ◆ Best Practice-Beispiele aus Hotellerie und Gastronomie
- ◆ Welche rechtlichen Rahmenbedingungen sind zu beachten?
- ◆ Praxistipps zur laufenden Pflege und Erfolgsmessung
- ◆ Wie funktioniert Suchmaschinenoptimierung und was ist zu tun?

DAS ADWORDS 1X1 – ERFOLGREICH WERBEN AUF GOOGLE!

- ◆ Wie ist der Aufbau und die Funktionsweise von Adwords?
- ◆ Welche Möglichkeiten der Anzeigenschaltung gibt es?
- ◆ Was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren von Adwords?
- ◆ Wie finde ich die besten Keywords für meine Anzeigen?
- ◆ Tipps für die praktische Umsetzung von Kampagnen

SOCIAL MEDIA GRUNDLAGEN – GÄSTEDIALOG AUF AUGENHÖHE!

- ◆ Welche Chancen und Risiken bieten sich durch Social Media?
- ◆ Twitter, Youtube & Co. – welche Plattform ist für das Gastgewerbe die richtige?
- ◆ Praxistipps zum Aufbau erfolgreicher Social Media-Präsenzen
- ◆ Welche rechtlichen Aspekte sind zu beachten?

SCHWERPUNKT FACEBOOK – AUS VIRTUELLEN FANS ECHTE GÄSTE MACHEN!

- ◆ Was macht eine erfolgreiche Fanpage aus?
- ◆ Mit welchen Inhalten & Aktionen begeistere ich meine Fans?
- ◆ Wie plane und erstelle ich Inhalte auf Facebook?
- ◆ Welche Werbearten gibt es auf Facebook, und wie kann ich mein Budget optimal einsetzen?
- ◆ Tipps & Tricks für den Aufbau der ersten 1000 Fans
- ◆ Community Management – über den richtigen Umgang mit Fans und Kritikern

EXKURS INSTAGRAM – PFLICHT ODER KÜR?

- ◆ Wie funktioniert Instagram?
- ◆ Was sind die Besonderheiten im Vergleich zu Facebook?
- ◆ Wie können Hotellerie und Gastronomie Instagram am besten für sich nutzen?
- ◆ Praxisbeispiele & Tipps für erfolgreiches Instagram-Marketing

Kein Laptop erforderlich!

ZIELGRUPPE: (Online-) Marketingverantwortliche in Gastronomie & Hotellerie mit Internetkenntnissen eines normalen Anwenders

WANN UND WO?
22.10.2019 | Nürnberg
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Facebook Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echte Gäste!
- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Digitalisierung/ Social Media – neue Chancen erkennen & erfolgreich nutzen

DIGITALISIERUNG/SOCIAL MEDIA – NEUE CHANCEN ERKENNEN & ERFOLGREICH NUTZEN



TRAINER
Michael Kuriat

TAG
1+2

ERFOLGSWELLE SOCIAL MEDIA

In der heutigen Zeit, in der Social Media sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich ein fester Bestandteil unseres Alltags geworden ist, entscheiden sich immer mehr Unternehmen dazu, Social Media in Ihre Unternehmenskommunikation einzubinden.

Wie den Unternehmen ein erfolgreicher Einstieg ins Social Web gelingt und wie Sie davon profitieren, erfahren Sie in unseren Workshops. Ziel ist hier, den TeilnehmernInnen die Möglichkeiten und Gefahren im Umgang mit den sozialen Netzwerken aufzuzeigen und einen Überblick über die verschiedenen Kanäle, Möglichkeiten und Anwendungsbeispiele zu geben.

TAG 1 | GRUNDLAGEN-SEMINAR

INHALTE

- ◆ Vermittlung von Basis und Hintergrundwissen
- ◆ Definition & Begriffserklärungen
- ◆ Überblick Social Media
- ◆ Bedeutung von Bewertungsplattformen
- ◆ Monitoring & Krisenmanagement
- ◆ Aktuelle Entwicklungen
- ◆ Redaktionsplan

TAG 2 | AUFBAU-SEMINAR

INHALTE

- ◆ Optimierung des Social Media-Auftritts
- ◆ Facebook Marketing
- ◆ Targeting/Zielgruppenselektion
- ◆ Aktuelle Rechtslage
- ◆ Tipps und Tricks rund um das Thema Bewegtbild
- ◆ Best Practice-Beispiele

ZIELGRUPPE: Entscheider und Führungskräfte im Bereich Marketing und Vertrieb

WANN UND WO?

24.06 + 25.06. 2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 905,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 815,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Onlinebewertungen – die Währung der Neuzeit
- › Marketing-Workshop
- › Der Preis ist heiß



TRAINER
Maurice Sausse

ONLINEBEWERTUNGEN – DIE WÄHRUNG DER NEUZEIT

DER DIGITALE GAST

Wie und wo buchen die Hotelgäste in unserer digitalen Welt? Was hat sich für den Hotelier verändert und worauf muss man heute achten, um konkurrenzfähig zu bleiben? Wie geht man mit den zahlreichen Online-Bewertungen um und wie kann man diese nutzen, um mehr Umsatz zu generieren?

Bei diesem Seminar handelt es sich um ein Halbtags-Kompakt-Seminar.

INHALTE

- ◆ Buchungsverhalten gestern und heute
- ◆ Einfluss von Bewertungen
- ◆ Wie kann ich dem digitalen Gast gerecht werden
- ◆ Professioneller Umgang mit Bewertungen
- ◆ Tipps und Tricks, um mehr direkte Buchungen zu gewinnen
- ◆ Optimale Darstellung in Google
- ◆ Tipps und Tricks zur perfekten Homepage

ZIELGRUPPE: Hoteliers sowie Mitarbeiter in leitenden Positionen mit Zugang zum Bewertungsmanagement, Rezeptionsmitarbeiter (Schichtleiter)

WANN UND WO?

27.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
18.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 13:00 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 165,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 140,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Facebook-Marketing: So machen Sie aus virtuellen Fans echte Gäste!
- › Online- & Social Media-Marketing
- › „Klartext“: Briefe, Mails & Co auf den Punkt gebracht





TAG 1

 TRAINERIN
Anke von Skerst

MITARBEITERFÜHRUNG – PERSONALWESEN I



REKRUTIERUNG DER MITARBEITER

DEM FACHKRÄFTEMANGEL EIN SCHNIPPCHEN
SCHLAGEN

Neue Märkte, veränderte Verhaltensweisen junger Menschen, andere Medien – wer heute neue Mitarbeiter sucht, denkt idealerweise schon vor der Ausschreibung um. Denn Anzeigen in Zeitungen waren gestern, ebenso eine Flut von Bewerbern. Heute wirbt man um die Besten.

INHALTE

- ◆ Daten und Fakten
- ◆ Die neue Generation
- ◆ Menschliche Motivation
- ◆ Eigene Darstellung des Betriebes
- ◆ Neue Medien
- ◆ Effektive Rhetorik
- ◆ Worauf kommt es an?
- ◆ Mehrwert bieten
- ◆ Bewerbungsverfahren: neue Wege
- ◆ Mitarbeiter binden



TAG 2

 TRAINERIN
Ingrid Dietl

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE I

FÜHRUNG IM WANDEL

Welche Rolle im Führungsalltag spielen Werte, Unternehmenskultur, Visionen und Ziele? Wie wichtig sind natürliche Autorität und authentisches Auftreten als Führungskraft? Antworten auf diese Fragen erarbeiten wir in diesem Training.

INHALTE

- ◆ Die Kraft von Werten, Unternehmenskultur, Visionen und Zielen
- ◆ Natürliche Autorität – authentisch als Führungskraft
- ◆ Die Stimmung macht's – wertschätzender Umgang und Freude im Team
- ◆ Information und Kommunikation – Dos & Don'ts im Führungsalltag
- ◆ Zielorientiert führen – motivierend Aufgaben übertragen und delegieren

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

Sie erfahren grundlegende Erfolgsfaktoren der Führung und entdecken für sich Möglichkeiten, Ihre Persönlichkeit als Führungskraft weiterzuentwickeln. Sie lernen Wege kennen, Mitarbeiter für Aufgaben und verantwortungsvolles Handeln zu motivieren. Sie üben an Gesprächssituationen aus dem Führungsalltag, und Sie erhalten Tipps und Verhaltenshilfen für die Praxis.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte, angehende Führungskräfte, Assistenten, Teilnehmer am „Bayrischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

25.03. + 26.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 540,- zzgl. 19 % MwSt.*
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 460,- zzgl. 19 %
MwSt.*

*Auch jeweils als Tagesseminar einzeln buchbar: pro Tag € 270,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Mitarbeiterführung II
- › Führungs-Akademie I – III
- › Employer Branding im Gastgewerbe
- › Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung



TAG 1

 TRAINERIN
Susanne Droux

MITARBEITERFÜHRUNG – PERSONALWESEN II



DAS A-Z DER AUSBILDUNG

WEGE ZUR LANGFRISTIGEN NACHWUCHS-
SICHERUNG

Ein umfassender Leitfaden über die zeitgemäße Aus- und Weiterbildung von A-Z zur langfristigen Nachwuchssicherung.

Von der Akquise geeigneter Auszubildender über zielgerichtete Schnuppertage + bis zu Einstellung, Motivation, Mitarbeitergesprächen und strukturierter Führung von Auszubildenden mit dem Ziel, diese zur erfolgreichen Abschlussprüfung zu begleiten sowie nachhaltig an den eigenen Betrieb und die Branche zu binden. Es werden umfassende Vorlagen und Materialien zur Verfügung gestellt.

INHALTE

- ◆ Suche & Rekrutierung von Auszubildenden
- ◆ Ablauf einer wertschätzenden Ausbildung
- ◆ Berufsbildungsgesetz BBiG als rechtliche Grundlage der Ausbildung
- ◆ Motivation und Umgang mit Auszubildenden
- ◆ Praktische Übungen

ZIELGRUPPE

Ausbilder, Personalverantwortliche, Führungskräfte, Teilnehmer am „Bayrischen Wirte- und Unternehmerbrief“

DAS ARBEITSRECHT IN DER PRAXIS

RECHTLICHES BASISWISSEN FÜR ARBEITGEBER

In diesem Seminar werden Hoteliers, Gastronomen und Führungskräften die wichtigsten arbeitsrechtlichen Vorschriften vermittelt, welche im täglichen Umgang mit Mitarbeitern relevant sind.

Erfahren Sie die Rechte und Pflichten aus Arbeitgeber- und Arbeitnehmersicht. Anhand eines Musterarbeitsvertrages werden die Inhalte sowie die Eckpunkte eines Arbeitsverhältnisses beleuchtet. Von der Vorbereitung bis zur endgültigen Beendigung eines Arbeitsverhältnisses werden praktische Beispiele anschaulich erklärt. Auf Ausbildungsverhältnisse sowie befristete Arbeitsverhältnisse wird insbesondere eingegangen, und mit zahlreichen Mustern und Tipps aus der Praxis erhalten Sie ein nützliches Werkzeug für das Tagesgeschäft.

INHALTE

- ◆ Rechte und Pflichten des Arbeitgebers:
 - › Arbeitsentgelt, Urlaub, Jugendarbeitsschutz, Zeugnis, Mutterschutz
- ◆ Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers:
 - › Erbringung von Arbeitsleistung, Sorgfaltspflichten
- ◆ Vom Arbeitsvertrag bis zur Kündigung:
 - › Vorstellungsgespräch, allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Besprechung eines Musterarbeitsvertrages
 - › Abmahnung, ordentliche und außerordentliche Kündigung, Aufhebungsvertrag, befristetes Arbeitsverhältnis, Ausbildungsverhältnis, Teilzeit

ZIELGRUPPE

Gastronomen und Hoteliers (Arbeitgeber), Teilnehmer am „Bayrischen Wirte- und Unternehmerbrief“



TAG 2

 TRAINERIN
Alexandra Huber



MITARBEITERFÜHRUNG – PERSONALWESEN II



WIRKUNGSVOLL KOMMUNIZIEREN & POTENZIALE ENTWICKELN

Sie lernen die wichtigsten Werkzeuge erfolgreicher und zielführender Kommunikation als Führungskraft kennen. Anhand einer Persönlichkeitsanalyse erarbeiten Sie Ihre Stärken und Potenziale und entdecken Ihre individuellen Entwicklungschancen als Führungskraft. Im Training werden Gesprächssituationen aus dem Führungsalltag geübt, es gibt Tipps und Verhaltenshilfen für die Praxis. Sie lernen, die Menschen in ihrem Umfeld einzuschätzen und erfolgreich mit ihnen umzugehen. Sie gewinnen an Sicherheit im Umgang mit Ihrem Team sowie der Führungsmannschaft und entwickeln Ihre Kompetenz als starke Führungspersönlichkeit weiter.

INHALTE

- ◆ Basics Kommunikation – Führungskraft als kommunikative Persönlichkeit
- ◆ Zielführend und klar kommunizieren
- ◆ Merkmale erfolgreicher Feedbackkultur
- ◆ Anerkennung & Kritik üben – Wie sag' ich's?
- ◆ Kräfte und Potenziale entdecken und weiterentwickeln mit der Persönlichkeitsprofilanalyse (inklusive Auswertung)
- ◆ Wirkungsvoller Umgang mit Mitarbeitern im Führungsalltag

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte, angehende Führungskräfte, Assistenten, Teilnehmer am „Bayerischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

08.10. – 10.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 765,- zzgl. 19 % MwSt.*

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 650,- zzgl. 19 % MwSt.*

*Auch jeweils als Tagesseminar einzeln buchbar: pro Tag € 270,-/DEHOGA Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Employer Branding im Gastgewerbe
- › Führungs-Akademie I – III
- › Persönlichkeitsentwicklung für Führungskräfte II

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE I



FÜHRUNG IM WANDEL

Welche Rolle im Führungsalltag spielen Werte, Unternehmenskultur, Visionen und Ziele? Wie wichtig sind natürliche Autorität und authentisches Auftreten als Führungskraft? Antworten auf diese Fragen erarbeiten wir in diesem Training.

Sie erfahren grundlegende Erfolgsfaktoren der Führung und entdecken für sich Möglichkeiten, Ihre Persönlichkeit als Führungskraft weiterzuentwickeln. Sie lernen Wege kennen, Mitarbeiter für Aufgaben und verantwortungsvolles Handeln zu motivieren. Sie üben an Gesprächssituationen aus dem Führungsalltag und erhalten Tipps und Verhaltenshilfen für die Praxis.

INHALTE

- ◆ Die Kraft von Werten, Unternehmenskultur, Visionen und Zielen
- ◆ Natürliche Autorität – authentisch als Führungskraft
- ◆ Die Stimmung macht's – wertschätzender Umgang und Freude im Team
- ◆ Information und Kommunikation – Dos & Don'ts im Führungsalltag
- ◆ Zielorientiert führen – motivierend Aufgaben übertragen und delegieren

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte, angehende Führungskräfte, Assistenten

WANN UND WO?

17.09.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Employer Branding im Gastgewerbe
- › Führungs-Akademie I – III
- › Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung



TRAINERIN
Ingrid Dietl

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE II



WIRKUNGSVOLL KOMMUNIZIEREN & POTENZIALE ENTWICKELN

Sie lernen die wichtigsten Werkzeuge erfolgreicher und zielführender Kommunikation als Führungskraft kennen.

Anhand einer Persönlichkeitsanalyse erarbeiten Sie Ihre Stärken und Potenziale und entdecken Ihre individuellen Entwicklungschancen als Führungskraft. Im Training werden Gesprächssituationen aus dem Führungsalltag geübt, es gibt Tipps und Verhaltenshilfen für die Praxis. Sie lernen die Menschen in Ihrem Umfeld einzuschätzen und erfolgreich mit ihnen umzugehen. Sie gewinnen an Sicherheit im Umgang mit Ihrem Team sowie der Führungsmannschaft und entwickeln Ihre Kompetenz als starke Führungspersönlichkeit weiter.

INHALTE

- ◆ Basics Kommunikation – Führungskraft als kommunikative Persönlichkeit
- ◆ Zielführend und klar kommunizieren
- ◆ Merkmale erfolgreicher Feedbackkultur
- ◆ Anerkennung & Kritik üben – Wie sag' ich's?
- ◆ Kräfte und Potenziale entdecken und weiterentwickeln mit der Persönlichkeitsprofilanalyse (inklusive Auswertung)
- ◆ Wirkungsvoller Umgang mit Mitarbeitern im Führungsalltag

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte, angehende Führungskräfte, Assistenten

WANN UND WO?

04.12.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

EMPLOYER BRANDING IM GASTGEWERBE



BAUEN SIE IHRE ARBEITGEBERMARKE AUF!

Der Fachkräftemangel im Gastgewerbe ist ein Topthema, welches viele Unternehmen beschäftigt. Gute Mitarbeiter suchen gute Arbeitgeber. Sind Sie sexy für gute Mitarbeiter? Bieten Sie attraktive Arbeitsbedingungen? Ist die Unternehmenskultur noch zeitgemäß? Können sich Mitarbeiter ins Unternehmen einbringen? In diesem Seminar erarbeiten Sie anhand von vielen Beispielen und Checklisten Ihren Arbeitgeberattraktivitätslevel und entwickeln daraus einen entsprechenden Maßnahmenplan zur Umsetzung im Unternehmen. Des Weiteren bekommen Sie Werkzeuge an die Hand, um neue Mitarbeiter zu finden und zu binden. Schlagen Sie dem Fachkräftemangel ein Schnippchen.

INHALTE

- ◆ Welche Mitarbeiter brauche ich?
- ◆ Wie werde ich ein attraktiver Arbeitgeber?
- ◆ Was hat Führung mit Arbeitgeberattraktivität zu tun?
- ◆ Wie sieht ein attraktiver Arbeitsplatz aus?
- ◆ Generation X, Y, Z und deren Wünsche
- ◆ Wo schalte ich Stellenanzeigen?
- ◆ Das Mitarbeiterhandbuch als Hilfestellung für neue Mitarbeiter
- ◆ Facebook, Twitter und Co. als Recruiting-Plattformen
- ◆ Die 6 Säulen einer attraktiven Arbeitgebermarke und wie setze ich diese um?
- ◆ Nötige, sofort umsetzbare Maßnahmen

ZIELGRUPPE: Führungskräfte mit Personalverantwortung, Unternehmer, Jungunternehmer

WANN UND WO?

15.07.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Employer Branding im Gastgewerbe
- › Führungs-Akademie I – III
- › Generation Y und Z – Pragmatische und zielorientierte Führung



TRAINER
Jürgen Stadelmann



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Führungs-Akademie I – III
- › Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung
- › Qualitäts- und Konfliktmanagement

QUALITÄTS- UND KONFLIKTMANAGEMENT



KONFLIKTE KOMPETENT MEISTERN

EIN WORKSHOP FÜR MENSCHEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN

Ständig finden wir uns in Konfliktsituationen wieder – mit Gästen, mit Mitarbeitern, mit Lieferanten und Kunden. Aber auch zu Hause und im privaten Umfeld ist eine Meinungsverschiedenheit, ein Streit alltäglich.

Mit Hilfe des Denkansatzes der Mediation analysieren wir gemeinsam Konflikte und erarbeiten Möglichkeiten, Lösungen zu finden. Wir erforschen Ursachen von Konflikten, lernen mit einfachen „Werkzeugen“ den wahren Hintergrund des Konfliktes kennen und richten den Blick der Konfliktparteien nach „vorne“ – hin zu einer Lösung. Gehen wir gemeinsam auf eine Forschungsreise. Es gibt viel zu entdecken hinter den „Konfliktgebirgen“!

INHALTE

- ◆ Von Positionen zu Interessen
- ◆ Mit gemeinsamen Interessen kreative Lösungen finden
- ◆ Die Win-Win-Lösung anstreben
- ◆ Konstruktiv streiten
- ◆ Gelassenheit und Souveränität aktivieren
- ◆ Die „innere Haltung“ kennenlernen
- ◆ Streitkeulen vermeiden
- ◆ Deeskalieren

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.



TRAINER
Jürgen Frankholz

TAG 1

Q-SEMINAR DER SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND

Das System „ServiceQualität Deutschland“ wurde zeitgemäß und den Kundenbedürfnissen entsprechend weiterentwickelt. Diese Entwicklung machte auch eine Neugestaltung der Q-Seminare nötig, wobei ein einmal erlangter Ausbildungsstatus des Q-Coaches auch weiterhin Gültigkeit behält.

Darüber hinaus erlangen Sie die Berechtigung und Befähigung, für Ihr Unternehmen geeignete Q-Werkzeuge zu buchen und Ihr Unternehmen zur Zertifizierung nach SQD zu führen.

INHALTE

In diesem neuen Seminar lernen Sie:

- ◆ Wie der Kunde Ihre Dienstleistung wahrnimmt
- ◆ Wie Sie Verbesserungen in Ihrem Betrieb anstoßen
- ◆ Wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität schaffen
- ◆ Wie Sie mit unseren Werkzeugen Ihre Servicequalität optimieren
- ◆ Wie Sie Serviceideen mit uns in Ihrem Betrieb umsetzen

Bitte bringen Sie einen internetfähigen Laptop mit.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte, leitende Angestellte, angehende Führungskräfte, Teilnehmer am „Baye-rischen Wirte- und Unternehmerbrief“

WANN UND WO?

20.05 – 22.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
Tag 1: 09:30 – 17:00 Uhr
Tag 2: 09:30 – 18:00 Uhr
Tag 3: 09:00 – 14:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 619,- zzgl. 19 % MwSt.*

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹.

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 579,- zzgl. 19 % MwSt.

*Auch jeweils als Tagesseminar einzeln buchbar: Tag 1: € 270,-/DEHOGA-Mitgliedspreis: € 230,- zzgl. 19 % MwSt., Tag 2+3: € 349,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Gabriele Henkel

TAG 2+3



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Führungs-Akademie I – III
- › Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerde-management
- › Employer Branding im Gastgewerbe



TRAINER
Jürgen Frankholz

KONFLIKTE KOMPETENT MEISTERN

EIN WORKSHOP FÜR MENSCHEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN



Ständig finden wir uns in Konfliktsituationen wieder – mit Gästen, mit Mitarbeitern, mit Lieferanten und Kunden. Aber auch zu Hause und im privaten Umfeld ist eine Meinungsverschiedenheit, ein Streit alltäglich.

Mit Hilfe des Denkansatzes der Mediation analysieren wir gemeinsam Konflikte und erarbeiten Möglichkeiten, Lösungen zu finden. Wir erforschen Ursachen von Konflikten, lernen mit einfachen „Werkzeugen“ den wahren Hintergrund des Konfliktes kennen und richten den Blick der Konfliktparteien nach „vorne“ – hin zu einer Lösung. Gehen wir gemeinsam auf eine Forschungsreise. Es gibt viel zu entdecken hinter den „Konfliktgebirgen“!

INHALTE

- ◆ Von Positionen zu Interessen
- ◆ Mit gemeinsamen Interessen kreative Lösungen finden
- ◆ Die Win-Win Lösung anstreben
- ◆ Konstruktiv streiten
- ◆ Gelassenheit und Souveränität aktivieren
- ◆ Die „innere Haltung“ kennen lernen
- ◆ Streitkeulen vermeiden
- ◆ Deeskalieren

Das Seminar ist auf 12 Teilnehmer begrenzt.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte, leitende Angestellte, angehende Führungskräfte

WANN UND WO?

12.09.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Führungs-Akademie I – III
- › Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung
- › Persönlichkeitsentwicklung I – III

GENERATION Y UND Z – PRAGMATISCHE UND ZIELORIENTIERTE FÜHRUNG

PRAGMATISCHE UND ZIELORIENTIERTE FÜHRUNG



TRAINERIN
Dörte Mäder

Die Generationen Y und Z haben ihre eigene Erwartungshaltung hinsichtlich Mitarbeiterführung, die oftmals von einer (oft wenig) älteren Führungskraft nicht verstanden wird. Das kann zu Missverständnissen und Demotivation auf beiden Seiten führen. In unserem Seminar betrachten wir die Erwartungshaltung der Generation Y und Z und erarbeiten eine vertrauensvolle und wertschätzende Basis für eine Zusammenarbeit mit Gestaltungsspielraum.

INHALTE

- ◆ Abschied von Macht und Befehlsgewalt zugunsten von Gestaltungsspielräumen
- ◆ Haben die hierarchischen Strukturen ausgedient?
- ◆ Was die Generation Y von ihren Vorgesetzten erwartet
- ◆ Generation Y – zielorientiert und pragmatisch, aber auch effizient?
- ◆ Ziel- und Wertesystem
- ◆ Denken gegen die Regel – wie verhalten wir uns mit Kontrollinstrumenten?
- ◆ Kommunikation mit der Generation Y nur noch non-verbal?
- ◆ Entfaltung und Förderung von Kommunikationsverhalten der Generation Y

ZIELGRUPPE: Inhaber, Unternehmer, Direktoren, Geschäftsführer, Führungskräfte mit Personalverantwortung

WANN UND WO?

11.09.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Führungs-Akademie I – III
- › Persönlichkeitsentwicklung I – III
- › Qualitäts- und Konfliktmanagement



TRAINER
Bernhard Patter

FÜHRUNGS-AKADEMIE IN MEHREREN MODULEN

PRAXIS, PRAXIS, PRAXIS – 15 TYPISCHE FÜHRUNGS-SITUATIONEN MIT MITARBEITERN PROFESSIONELL LÖSEN

„Der wichtigste Erfolgsfaktor eines Unternehmens ist nicht das Kapital oder die Arbeit, sondern die Führung“ REINHARD MOHN

Die Mitarbeiter-Führung hat in den letzten 15 Jahren einen großen Wandel erfahren. Durch die demografische Entwicklung und vor allem durch die Generation Y ist die Führungskraft fachlich und sozial wesentlich stärker gefordert. Auch ist ihre Fähigkeit als Change-Manager mehr denn je gefragt. Aber bedeutet der Generationenkonflikt, die Veränderungen von Mit-

arbeiter-Motivationen und ein neues Werte-System die Kapitulation für den Hotelier und Gastronom? Dieser Lehrgang gibt in 3 Modulen Antworten für ein zeitgemäßes Führen.

Bitte beachten Sie, dass die Module nur in der entsprechenden Reihenfolge gebucht werden sollten.



FÜHRUNGS-KOMPETENZ I

MEHR ZUFRIEDENHEIT, MEHR ERFOLG UND MEHR EFFIZIENZ IN DER FÜHRUNG SOWIE IM UMGANG MIT MITARBEITERN

In diesem Modul werden die Grundlagen für eine zeitgemäße Führung erarbeitet. Gibt es den richtigen Führungsstil überhaupt? Wie kann ich meinen weiter optimieren? Und was bedeutet individuelles Führen wirklich? Das und vieles mehr werden die Teilnehmer kennenlernen und nach dem Training anwenden können.

INHALTE

- ◆ Anforderungen an eine Führungskraft
- ◆ Unterschiedliche Führungsstile und ihre Schwerpunkte
- ◆ Selbst-Check: der eigene Führungsstil
- ◆ Erkennen eigener Führungspotenziale
- ◆ Erstellung des eigenen situativen Verhaltens-Profiles
- ◆ Mitarbeiter erkennen & einschätzen
- ◆ Der richtige Umgang mit verschiedenen Generationen
- ◆ Effektiver Umgang mit anderen Menschen im Team
- ◆ Erfolgreiche Kommunikation
- ◆ Methoden zur Teamförderung
- ◆ Steigerung der Leistungsfähigkeit durch Führung

FÜHRUNGS-KOMPETENZ II

MITARBEITER-ERGEBNISSE DURCH MODERNE FÜHRUNGSTECHNIKEN/-PRAKTIKEN LANGFRISTIG STEIGERN

Die Teilnehmer lernen die zeitgemäße Anwendung der wichtigsten Führungstechniken kennen. Sie erarbeiten ihr zukünftiges Informations- und Kommunikationsverhalten mit ihren Mitarbeitern und erfahren, was es bedeutet, mit Teamspirit die Aufgaben im Dienstleistungsbereich erfolgreich zu meistern.

INHALTE

- ◆ Führung und die Rolle der Führungskraft
- ◆ Der Führungsprozess
- ◆ Hauptverantwortung der Führungskraft
- ◆ Entwicklung von Führungsgrundsätzen im Unternehmen
- ◆ Die Kernbereiche der Führung
 - › Kommunikation
 - › Motivation
 - › Delegation
 - › Kontrolle
- ◆ Meetings professionell organisieren und durchführen
- ◆ Die Säulen der Kompetenz
 - › Wissen
 - › Können
 - › Einstellung
- ◆ Praxisübungen in Gesprächssituationen mit Mitarbeitern

FÜHRUNGS-KOMPETENZ III

MITARBEITER WERDEN MITDENKER! MITARBEITERGESPRÄCH, COACHING, FEEDBACK & KRITIKGESPRÄCH

In diesem Modul lernen die Teilnehmer die 3 wichtigsten Gesprächsvarianten innerhalb der Führung kennen. Sie werden auch mit den Techniken rund um das Kritikgespräch, das Mitarbeitergespräch und das Coaching vertraut gemacht und werden nach diesem Modul in der Lage sein, ihre Mitarbeiter erfolgreich weiterzuentwickeln.

INHALTE

- ◆ Erfolgreiche Führung – tägliche Führungsarbeit integrieren
- ◆ Professionelle Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- ◆ Erstellung & Umsetzung von Einarbeitungsplänen
- ◆ Coaching von Mitarbeitern in 3 Phasen
- ◆ Das Kritik- bzw. Konfliktgespräch
- ◆ Mitarbeitergespräch – die Basis zur Weiterentwicklung & Förderung von Mitarbeitern
 - › 3-Stufen-Methodik beim Mitarbeitergespräch
- ◆ Die Führungsinstrumente richtig einsetzen
- ◆ Praxisübungen/Training für Einstellungsgespräche & Mitarbeitergespräche

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

WANN UND WO?

27. + 28.03.2019 | Führungskompetenz I
03. + 04.07.2019 | Führungskompetenz II
13. + 14.11.2019 | Führungskompetenz III
München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 905,- zzgl. 19% MwSt.
pro Modul (je 2 Tage) inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹
DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 815,- zzgl. 19% MwSt.
pro Modul (je 2 Tage)



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- › Generation Y und Z – pragmatische und zielorientierte Führung
- › Generationenwechsel im gastgewerblichen Mittelstand erfolgreich meistern

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINER
Bernhard Patter

FÜHRUNGS-AKADEMIE – INTENSIV- UND PRAXISTAG



Die Absolventen der Führungskompetenz-Trainingsreihen aus 2017 und 2018 und der laufenden Reihe in 2019.

Teilnahme möglich, wenn Führungskompetenz I und/oder II besucht wurde.

In diesem Praxis-Workshop erarbeiten die Teilnehmer konkrete Lösungen für individuelle Problemstellungen aus den Betrieben.

INHALTE

- ◆ Typische schwierige Situationen (Konflikt- und Kritiksituationen) mit Mitarbeitern
- ◆ Herausarbeiten von Lösungen durch die Teilnehmer unter professioneller Anleitung für schwierige Mitarbeitergespräche/Kritikgespräche
- ◆ Üben an ganz konkreten Fallbeispielen aus dem Hotelalltag einer Führungskraft
- ◆ Verhaltensänderungen bei Mitarbeitern erreichen
- ◆ Eigene schwierige Situationen aus dem Hotelalltag
- ◆ Gruppenarbeiten, Diskussionen, intensive Praxisübungen

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

WANN UND WO?

16.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 453,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 408,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- › Generation Y und Z – Pragmatische und zielorientierte Führung





TRAINERIN
Ellen Heuser

AM TELEFON – PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION



MIT DEN OHREN LÄCHELN – PROFESSIONELLE UND SERVICEORIENTIERTE KOMMUNIKATION AM TELEFON

Wir trainieren im Team ein professionelles Telefongespräch zu führen, wir üben die richtige Haltung dazu einzunehmen und wir stärken Ihre Kommunikationskompetenz. Wir bereiten ein Telefonat detailliert vor, sprechen über Floskeln und gute Rhetorik, untersuchen die Wirkung einer Stimme und behandeln Herausforderungen, die uns mit komplizierten Gesprächspartnern passieren können.

Freuen Sie sich auf das nächste Telefonat. Sie werden nach diesem Training Ihrem Gegenüber mit Souveränität und Leichtigkeit begegnen.

INHALTE

- ◆ Wie markiere ich meine akustische Visitenkarte?
- ◆ Wie schaffe ich eine gute Gesprächsstimmung?
- ◆ Wie führe ich aktiv mein Gegenüber?
- ◆ Wie kann ich herausfordernde Gesprächspartner begeistern?
- ◆ Was führt mich schließlich zum Erfolg?
- ◆ Und ... wie lächle ich mit den Ohren?

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter mit Gästekontakt am Telefon aus allen Abteilungen z.B. Rezeption, Reservierung, Verkauf und F&B

WANN UND WO?

18.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

ENGLISCH MIT GÄSTEN



ENGLISCH LEICHT GEMACHT

SIE HABEN HÄUFIG KONTAKT MIT ENGLISCH-SPRACHIGEN GÄSTEN?

Sie möchten Ihre Kenntnisse auffrischen und typische Formulierungen für Ihren Arbeitsalltag bekommen? Eine Verständigung in englischer Sprache ist für die meisten ausländischen Gäste wichtig.

Im Anschluss werden Sie sich in englischen Konversationen sicherer fühlen und auf einen größeren Wortschatz zurückgreifen können.

INHALTE

- ◆ Basiswissen Englisch
- ◆ Begrüßung und Verabschiedung
- ◆ Gespräche am Telefon
- ◆ Informationen und Nachrichten korrekt aufnehmen und weiterleiten
- ◆ Typische Alltagssituationen in den Abteilungen Rezeption und Restaurant
- ◆ Reservierungsgespräche
- ◆ Einfache Gespräche führen, Small Talk
- ◆ Umgang mit Beschwerden
- ◆ Erstellen eines persönlichen Vokabelschatzes
- ◆ Fachspezifische Begriffe für jede Abteilung

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter aus den operativen Abteilungen der Hotellerie & Gastronomie mit Gästekontakt

WANN UND WO?

14.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Englisch mit Gästen
- › Professionelle Umgangsformen – souveräne Kommunikation von innen & außen
- › Check In: Begeistern Sie Ihre Gäste von Anfang an!



TRAINERIN
Marion Barkhaus



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Am Telefon – professionelle Kommunikation
- › Zusatzverkauf in der Gastronomie
- › Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerde-management

ERFOLGSFAKTOR FEEDBACK-/ BESCHWERDEMANAGEMENT



LOB UND TADEL – ONLINE WIE OFFLINE – WERTSCHÖPFEND NUTZEN

In keinem anderen Moment einer Geschäftsbeziehung genießen Sie eine vergleichbar hohe Aufmerksamkeit und wertvolle Chance, die Beziehung zum Kunden auf- oder auszubauen. Und doch ist gerade der Umgang mit Reklamationen eine vielfach so ungeliebte Aufgabe, geht Lob – und damit Bestätigung Ihrer Leistung – zu oft ungenutzt unter. Dabei zahlen alle Aktivitäten rund um ein professionelles Feedbackmanagement auf den nachhaltigen Erfolg ein. Sie stärken zudem das Selbstbewusstsein der Akteure und das Image des Unternehmens. Ein Trainingstag mit fachlichem Input, Praxisübungen und Handlungsimpulsen für alle, die aktiv am Unternehmenserfolg arbeiten und im Umgang mit Feedback sicherer werden wollen.

INHALTE

- ◆ Begriffsabgrenzungen
- ◆ Bedeutung von Feedback heute und morgen
- ◆ Sich veränderndes Kundenverhalten, sich verändernde Kundenerwartungen
- ◆ Feedback anregen
- ◆ Monitoring: Über welche „Kanäle“ erreichen uns Lob, Kritik und Anliegen?
- ◆ Dialogisches Kundenbeziehungsmanagement
- ◆ Reklamationsbearbeitung – online und offline
- ◆ Umgang mit Lob – online und offline
- ◆ Austausch zur Lösung von Herausforderungen Ihres Arbeitsalltags

ZIELGRUPPE: Unternehmer, Führungskräfte und Mitarbeiter aus Hotellerie & Gastronomie

WANN UND WO?

12.02.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09.07.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria
21.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19% MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen, Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19% MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Birgit Becker



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- › Professionelle Umgangsformen – souveräne Kommunikation von innen & außen
- › Am Telefon – professionelle Kommunikation



TRAINERIN
Anke von Skerst

CHECK IN: BEGEISTERN SIE IHRE GÄSTE VON ANFANG AN!



EIN GAST, DER SICH WOHLFÜHLT, KOMMT WIEDER!

SIEGERHALTUNG AM EMPFANG – KUNDENBINDUNG VOM ERSTEN MOMENT AN

Erhält der Gast Resonanz auf seine Person, will er dieses Gefühl immer wieder haben. So entsteht Kundenbindung. Wie man diese Resonanz erzeugt, lernen Sie in diesem Seminar.

INHALTE

- ◆ Menschliche Grundmotive: Was aktiviert Wohlbefinden und Bereitschaft?
- ◆ Wertschätzung: Was ist das überhaupt?
- ◆ Die richtige Haltung: Eine Mischung aus Verständnis und Professionalität
- ◆ Check-In: Vorbereitung ist alles
- ◆ Nun ist er da: Den Gast Willkommen heißen
- ◆ Gute Rhetorik: Worte zum Wohlfühlen
- ◆ Schwierige Menschen und Situationen: Zielführendes Verhalten

ZIELGRUPPE: Empfangs- und RezeptionsmitarbeiterInnen

WANN UND WO?

01.04.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Englisch mit Gästen
- › Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerdemanagement
- › WOW! Service mit Herz & Leidenschaft



TRAINERIN
Marion Barkhaus

PROFESSIONELLE UMGANGSFORMEN – SOUVERÄNE INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION



SO OPTIMIEREN SIE IHREN GÄSTEKONTAKT

IHR PROFESSIONELLER AUFTRITT IST IHR PERSÖNLICHER ERFOLG!

Sie lernen in diesem Seminar, wie Sie souverän und sicher auftreten, sich in kniffligen Situationen korrekt verhalten sowie Gesprächstechniken für Ihre täglichen Arbeitssituationen.

INHALTE

- ◆ Körpersprache
- ◆ Was darf man laut Knigge?
- ◆ Welche Verhaltensweisen sind passend?
- ◆ Small Talk-Grundlagen & -Themen
- ◆ Wie können Sie Unterhaltungen steuern?
- ◆ Gästetypen einschätzen und darauf eingehen
- ◆ Sicher bleiben in schwierigen Situationen

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter und Führungskräfte aus den operativen Abteilungen der Hotellerie und Gastronomie

WANN UND WO?

02.04.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Erfolg im Verkaufsgespräch – Spaß am Verkaufen
- › Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerdemanagement
- › WOW! Service mit Herz & Leidenschaft



TRAINERIN
Ingrid Dietl

WOW! SERVICE MIT HERZ & LEIDENSCHAFT



GÄSTE UND KUNDEN BEGEISTERN, BERÜHREN UND FASZINIEREN

Professioneller Service, einwandfreie Produkte sowie eine serviceorientierte Dienstleistung werden heute als Basis vorausgesetzt. Was ist darüber hinaus das Geheimnis echter Kundenbindung und -begeisterung? Wie gelingt es, Gäste- und Kundenherzen zu erobern und sie nachhaltig zu berühren?

Das Geheimnis liegt in der positiven Ausstrahlung als wirkungsvoller Akteur im Umgang mit dem Gast und Kunden. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, wie Sie serviceorientiert, gewinnend und begeisternd kommunizieren. Sie erfahren, wie sie durch persönliche Beziehungsqualität Kunden in besonderem Maße berühren. Darüber hinaus erhalten sie Impulse, wie sie Angebote und Services über die Sinne erlebbar machen können. Die Teilnehmer gewinnen neue Sichtweisen, Inspiration zur Persönlichkeits- und Potenzialentfaltung sowie frische Ideen für die Praxis.

INHALTE

- ◆ Wirkungsvoll kommunizieren – Körpersprache & Co.
- ◆ Die Kunst positiver Ausstrahlung – spürbare Lust und Leidenschaft
- ◆ WOWs schaffen - Gäste berühren, begeistern und faszinieren
- ◆ Emotionale Service-Intelligenz
- ◆ Zauberkraft Empathie
- ◆ Beziehungsqualität steigern
- ◆ Erlebnisse schaffen mit Emotionen
- ◆ Service und Angebote über die Sinne erlebbar machen

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter und Führungskräfte aus Hotellerie, Gastronomie sowie Dienstleistung

WANN UND WO?

19.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
03.12.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
jeweils 09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Erfolgsfaktor Feedback-/Beschwerdemanagement
- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- › Zusatzverkauf in der Gastronomie



TRAINERIN
Elisabeth Baur

AMBIENTE SCHAFFEN – DAS KLEINE 1X1 DES BUSINESS FENG SHUI

TIPPS UND TRICKS FÜR MEHR WOHLFÜHLATMOSPHERE

Wie wäre es, wenn Ihre Gäste in Zukunft mehr verzehren, Ihr Hotel öfter besuchen, wenn sich Ihre Gäste wohler fühlen und gerne Zusatzleistungen buchen? Was wäre, wenn Sie häufiger weiterempfohlen werden?

Es gibt Orte, an denen wir uns gerne aufhalten und Kraft schöpfen. Wir alle folgen bestimmten unbewussten Mustern, die uns steuern.

INHALTE

- ◆ Öffentliche Gastbereiche in Kraft- oder Ruhezonen, in Relax- oder Konzentrationsorte verwandeln
- ◆ Optimale Lichtführung
- ◆ Logisch aufgebaute Farbgebung für:
 - › Behaglichkeit
 - › Aufmerksamkeit
 - › Ruhe oder Konzentration
- ◆ Anwenden der Fünf-Elemente-Lehre in Ihrem Betrieb
- ◆ Mit einfachen Mitteln den Energiefluss lenken
- ◆ Die Umsetzung – mit dem richtigen Handwerkszeug – im eigenen Betrieb

ZIELGRUPPE: Hoteliers, Gastronomen, Pächter, Betreiber, Geschäftsführer

WANN UND WO?

28.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

SERVICE-FEUERWERK

MITARBEITER/MITARBEITERINNEN MOTIVIEREN UND EIN SERVICE-FEUERWERK ZÜNDEN

Wahrnehmung der Gäste entsteht auch dann, wenn Sie bewusst nichts dafür tun.

In diesem Seminar werden Sie zum Gestalter Ihrer eigenen Service-Kultur. Gemeinsam bauen wir ein stabiles Fundament für eine dynamische Service-Kultur in Ihrem Unternehmen: Ihre Vision, Mission und Werte. Außerdem erhalten Sie 10 kraftvolle Service Tools für Unternehmer.

INHALTE

- ◆ Vertrauen ist eine Entscheidung
- ◆ Fehlerkultur
- ◆ Erfolge feiern
- ◆ Lernen vom Mitbewerber
- ◆ Am Ball bleiben
- ◆ Der Wert Ihrer Gäste
- ◆ Stärken & Schwächen
- ◆ Eine andere Sprache sprechen
- ◆ Jeder ist wichtig
- ◆ Immer lernen und wachsen

SPEZIELLER SERVICE NACH DEM WORKSHOP

Mini Coaching Session als Follow-up am Telefon (ca. 15 Min.) als Unterstützung für Ihre persönliche Service-Kultur.

ZIELGRUPPE: Führungskräfte im Bereich Gastronomie und Hotellerie

WANN UND WO?

16.07.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Wow! Service mit Herz & Leidenschaft
- › Service-Feuerwerk
- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland



TRAINERIN
Edith Roebers



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Qualitäts- und Konfliktmanagement
- › Q-Seminar der ServiceQualität Deutschland
- › Führungs-Akademie I – III





TRAINERIN
Jasna Vrdoljak

HOUSEKEEPING: PROZESSE UND STRUKTUREN OPTIMIEREN



EFFEKTIV DURCH ZIELORIENTIERTE PLANUNG

An feinen Schrauben drehen, um das große Rad zum Laufen zu bringen: Nichts Geringeres vermittelt dieser Workshop.

Durch die Optimierung von strategisch wichtigen Prozessen und Strukturen soll die Leistung des Housekeepings optimiert werden. Das Seminar stellt ein etabliertes Konzept vor, welches praxisnah durchgeführt wird.

INHALTE

- ◆ Analyse und Reorganisation
- ◆ Meetings & Co: die Werkzeuge
- ◆ Synchronisation von Arbeitsvorgängen
- ◆ Die „Trainings-Etage“
- ◆ Neuartige Kommunikationslösungen

ZIELGRUPPE: Hausdamen, leitende Angestellte im Housekeeping

WANN UND WO?

20.03.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Housekeeping: Das perfekt gecheckte Zimmer im Alltag
- › Mitarbeitermotivation im Housekeeping
- › Fremdfirmen im Housekeeping



TRAINERIN
Jasna Vrdoljak

HOUSEKEEPING: DAS PERFEKT GEHECKTE ZIMMER IM ALLTAG!



GRUNDLAGENTRAINING UND ERFAHRUNGSAUSTAUSCH

ZIMMER OPTIMAL VORBEREITEN –
DAS IST DAS GROSSE ZIEL

Zeitdruck und fehlende Motivation entfernen den Arbeitsalltag schnell vom Anspruch des perfekt gecheckten Zimmers. Und doch sind es die Feinheiten, die für Gäste den Unterschied zwischen Zufriedenheit und Wohlfühlen prägen. Das Seminar evaluiert die Herausforderungen der alltäglichen Arbeit und erarbeitet, wie Sie das perfekt gecheckte Zimmer als neuen Standard etablieren.

INHALTE

- ◆ Sauberkeit – eine Frage der Perspektive?
- ◆ Zwischen Korrektur und Nacharbeit
- ◆ 99 Facetten des perfekten Zimmers
- ◆ Tipps gegen Tricks der Zimmermädchen

ZIELGRUPPE: Hausdamen, leitende Angestellte im Housekeeping

WANN UND WO?

27.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Housekeeping: Prozesse und Strukturen optimieren
- › Mitarbeitermotivation im Housekeeping
- › Fremdfirmen im Housekeeping

MITARBEITERMOTIVATION IM HOUSEKEEPING



BRINGEN SIE SCHWUNG IN DEN ARBEITSALLTAG

Die Mitarbeitermotivation gehört zu den Hauptaufgaben der Abteilungsleitung und bildet die Grundlage für täglich erfolgreiche Arbeit des gesamten Housekeeping-Teams.

Um der Bedeutung gerecht zu werden, verzichtet der Workshop auf einfache Sinnsprüche und bietet ein umfassendes Konzept zur dauerhaften Motivation Ihrer Mitarbeiter.

INHALTE

- ◆ Selbst- und Fremdmotivation
- ◆ Wie erreiche ich ein förderndes Klima im Team?
- ◆ Ungünstige Faktoren
- ◆ Offene Entscheidungsprozesse

ZIELGRUPPE: Hausdamen, leitende Angestellte im Housekeeping

WANN UND WO?

18.09.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Housekeeping: Das perfekt gecheckte Zimmer im Alltag
- › Housekeeping: Prozesse und Strukturen
- › Fremdfirmen im Housekeeping

FREMDFIRMEN IM HOUSEKEEPING



AUS DER PRAXIS

Viele Hotels stehen heute vor der Frage, ob der Bereich Housekeeping mit eigenem Personal organisiert werden soll oder ob auf externe Hilfe zurückgegriffen wird – zumindest in Spitzenzeiten. Fremddienstleister erfreuen sich daher großer Beliebtheit.

Gleichzeitig stellen sie das Housekeeping vor nicht minder große, neue Herausforderungen. Wichtig hierbei sind die effiziente und professionelle Kommunikation der eigenen Standards und die externen Mitarbeiter so ins Team zu integrieren, dass sie sich wohlfühlen und hinter dem Objekt stehen.

INHALTE

- ◆ Die Vor- und Nachteile beim Einsatz von Fremdfirmen im Haus
- ◆ Ein fremdes Unternehmen im eigenen Haus führen
- ◆ Mitarbeiter schulen und motivieren
- ◆ Schnittstelle im Fokus: Hausdame und Supervisor
- ◆ Kosten kalkulieren

ZIELGRUPPE: Hausdamen, Unternehmer, Hotelliers

WANN UND WO?

25.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
09:30 – 17:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 270,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

DEHOGA-MITGLIEDSPREIS: € 230,- zzgl. 19 % MwSt.

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Jasna Vrdoljak



WAS SIE NOCH INTERESSIEREN KÖNNTE

- › Housekeeping: Das perfekt gecheckte Zimmer im Alltag
- › Housekeeping: Prozesse und Strukturen
- › Mitarbeitermotivation im Housekeeping

#AKA

DIE PERSÖNLICHKEITSSCHMIEDE

DE

FÜR GASTRONOMIE
UND HOTELLERIE

MIE



➔ DIE PERSÖNLICHKEITSSCHMIEDE

Unsere Führungsseminare – prämiert mit dem Europäischen Trainingspreis

➔ DIE GASTRO-COACH AUSBILDUNG

Praktisch der „Sommelier für Führungskräfte“

➔ DER GEWÜRZGARTEN

Unsere Tagesseminare zu allem, was erfolgreiche Gastgeber wissen und können müssen

PARTNER DES
DEHOGA Bayern
IN NÜRNBERG

simmeth-training.de

 **SIMMETH**
Impulse die bewegen

SERVICEQUALITÄT
DEUTSCHLAND





TRAINERIN
Gabriele Henkel

Q-SEMINAR DER SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND



Das System „ServiceQualität“ Deutschland wurde zeitgemäß und den Kundenbedürfnissen entsprechend weiterentwickelt. Diese Entwicklung machte auch eine Neugestaltung der Q-Seminare nötig, wobei ein einmal erlangter Ausbildungsstatus des Q-Coaches auch weiterhin Gültigkeit behält.

Darüber hinaus erlangen Sie die Berechtigung und Befähigung, für Ihr Unternehmen geeignete Q-Werkzeuge zu buchen und Ihr Unternehmen zur Zertifizierung nach SQD zu führen.

INHALTE

In diesem neuen Seminar lernen Sie:

- ◆ Wie der Kunde Ihre Dienstleistung wahrnimmt
- ◆ Wie Sie Verbesserungen in Ihrem Betrieb anstoßen
- ◆ Wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität schaffen
- ◆ Wie Sie mit unseren Werkzeugen Ihre Servicequalität optimieren
- ◆ Wie Sie Serviceideen mit uns in Ihrem Betrieb umsetzen

Bitte bringen Sie einen internetfähigen Laptop mit.

ZIELGRUPPE: Mitarbeiter, Führungskräfte und Unternehmer aus allen Dienstleistungsbranchen

WANN UND WO?

21.05. + 22.05.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
18.11. + 19.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
mit Gabriele Henkel

13.03. + 14.03.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria
mit Birgit Becker

22.10. + 23.10.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais
mit Ingrid Dietl

Seminartag 1: 09:30 – 18:00 Uhr

Seminartag 2: 09:00 – 14:00 Uhr

SEMINARPREIS: € 349,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause



TRAINERIN
Birgit Becker



TRAINERIN
Ingrid Dietl

Q-REFRESHER SEMINAR

NEUE Q-MEHRWERTE UND METHODEN-KOMPETENZ



TRAINERIN
Birgit Becker

Das System „ServiceQualität Deutschland“ wurde zeitgemäß und den Kundenbedürfnissen entsprechend weiterentwickelt. Diese Entwicklung wirkt sich auch auf eine Neugestaltung der Q-Seminare aus, wobei ein einmal erlangter Ausbildungsstatus des Q-Coaches auch weiterhin Gültigkeit behält. Alle Neuerungen stellen wir hier den bereits aktiv und ehemals mit dem Q arbeitenden Qualitätsbeauftragten der Betriebe vor und arbeiten an Kreativitätstechniken, die Ihnen neue Impulse zur erfolgreichen Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in Ihrem Betrieb geben.

INHALTE

- ◆ Sie erfahren Neues zur Systematik
- ◆ Wir stellen Ihnen zusätzliche Werkzeuge vor
- ◆ Sie bekommen einen Einblick in das neue Onlinetool und in den Ideenpool
- ◆ Sie lernen, wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität im Team schaffen
- ◆ Es besteht Raum zum Austausch zwischen erfolgreichen Q-Verantwortlichen

ZIELGRUPPE: Q-Coaches, Q-Trainer und Q-Manager & alle, die aktiv mit SQD arbeiten oder gearbeitet haben

WANN UND WO?

12.03.2019 | Nürnberg, Hotel Victoria

11.04.2019 | Würzburg

20.11.2019 | München, Prinz-Ludwig-Palais

jeweils 09:30 – 16:30 Uhr

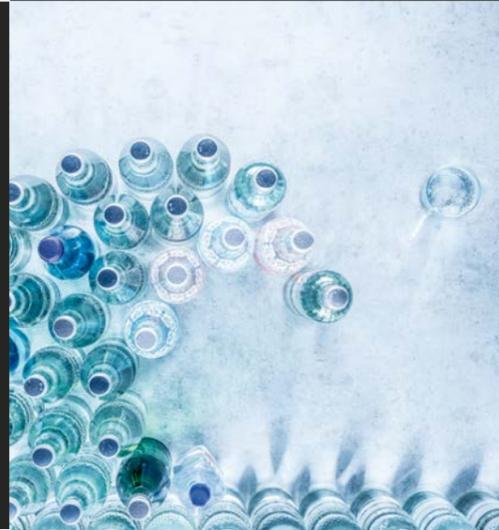
SEMINARPREIS: € 195,- zzgl. 19 % MwSt.
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen,
Kaffeepause/n und Seminargetränken¹

¹ Bei Ganztagsseminaren zwei Kaffeepausen, bei Halbtagsseminaren eine Kaffeepause

Geschmack
verfeinern



Wissen
erweitern



WIR MACHEN WISSEN SCHMACKHAFT.

GA
GENUSS
AKADEMIE
BAYERN



Qualifizierung zum Sommelier

Gewürzsommelier

Biersommelier (Doemens e.V.)

Käsesommelier

Wassersommelier (Doemens e.V.)

Edelbrandsommelier

Weinsommelier (IHK Würzburg-Schweinfurt)

Theorie &
Praxis vereinen



Sensorik
perfektionieren

Workshops in der Genusswerkstatt

21.01.19	Fermentation Heiko Antoniewicz	15.04.19	Nose to Tail Ludwig Maurer
04.02.19	Der süße Abschluss Veronique Witzigmann	13.05.19	Cut & Grill Fabian Beck & Jens Hoferer
25.02.19	Bitter Heiko Antoniewicz	02.-03.09.19	Wilder Wald Jean-Marie Dumaine
26.02.19	Fotografie vom Feinsten Ingo Hilger	16.09.19	Umami Heiko Antoniewicz
11.-12.03.19	Gekonnt gewürzt Dr. Manuela Mahn & Frank Stübinger	23.09.19	Jäger & Sammler Felix Schneider & Peter Kunze
18.03.19	Leaf to Root Andree Köthe & Esther Kern	07.10.19	Räuchern Heiko Antoniewicz
26.-27.03.19	Das moderne Wirtshaus Stefan Fuß & Josef Hartl jun.	28.10.19	Garmethoden Heiko Antoniewicz
08.04.19	Brot Heiko Antoniewicz		

DEHOGA
BAYERN Mitglieder
erhalten **10 % Rabatt**
auf das Angebot der
Genusswerkstatt.

Bildung.
Praxis.
Innovation.



Information und Anmeldung unter

www.genussakademie.bayern

Herausgeber: Cluster Ernährung am Kompetenzzentrum
für Ernährung (KErn), Hofer Straße 20, 95326 Kulmbach,
genussakademie@kern.bayern.de, www.cluster-bayern-ernaehrung.de,
Bildnachweis: Mike Hofstetter, Gestaltung: OPUS Marketing GmbH



JANUAR

01 DI	Neujahr	01
02 MI		
03 DO		
04 FR		
05 SA		
06 SO	Heilige Drei Könige	02
07 MO		
08 DI		
09 MI		
10 DO		
11 FR	Allergenmanagement in der Gastronomie	
12 SA	Erfolgsfaktor Feedback/ Beschwerdemanagement	
13 SO		
14 MO		03
15 DI		
16 MI		
17 DO		
18 FR	Stimm die Kasse? / Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
19 SA	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
20 SO	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
21 MO		04
22 DI		
23 MI		
24 DO		
25 FR	Aufzeichnungspflichten / Yield Management für Eisbeiger	09
26 SA	Erfolg im Verkaufsgespräch - Späti am Verkauf	
27 SO	Businessplan / Onlinebewertungen	
28 MO	DSGVO - Was ist zu tun? / Grundlagen der Lebensmittelhygiene	
29 DI		
30 MI		
31 DO		

FEBRUAR

01 FR		
02 SA		
03 SO		
04 MO	Marketing-Workshop	10
05 DI	Marketing-Workshop	
06 MI	Marketing-Workshop	
07 DO	Facebook-Marketing	
08 FR		
09 SA		
10 SO		
11 MO	Allergenmanagement in der Gastronomie	
12 DI	Erfolgsfaktor Feedback/ Beschwerdemanagement	
13 MI		
14 DO		
15 FR		
16 SA		
17 SO		
18 MO	Stimm die Kasse? / Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
19 DI	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
20 MI	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein I	
21 DO		
22 FR		
23 SA		
24 SO		
25 MO	Aufzeichnungspflichten / Yield Management für Eisbeiger	09
26 DI	Erfolg im Verkaufsgespräch - Späti am Verkauf	
27 MI	Businessplan / Onlinebewertungen	
28 DO	Eventmanagement	
29 FR		
30 SA		
31 SO		

MÄRZ

01 FR	Check in: Begeistern Sie Ihre Gäste vom Anfang an!	
02 SA	Professionelle Umgangsformen	
03 SO		
04 MO		
05 DI		
06 MI		15
07 DO		
08 FR		
09 SA		
10 SO		
11 MO	Q-Refresher Seminar	
12 DI		
13 SA		
14 SO		
15 MO		
16 DI		
17 MI		
18 DO		
19 FR	Karfreitag	
20 SA		
21 SO	Ostersonntag	17
22 MO	Ostersonntag	
23 DI		
24 MI		
25 DO		
26 FR		
27 SA		
28 SO		
29 MO		18
30 DI		
31 SO		

APRIL

01 MO	Check in: Begeistern Sie Ihre Gäste vom Anfang an!	
02 DI	Professionelle Umgangsformen	
03 MI		
04 DO		
05 FR		
06 SA	Stimm die Kasse?	
07 SO		
08 MO		
09 DI		
10 MI		
11 DO	Q-Refresher Seminar	
12 FR		
13 SA	Der Preis ist heiß - Die richtige Weg zur richtigen Preisfindung	
14 SO	Engisch mit Gästen / DSGVO - Was ist zu tun?	
15 MO	Allergenmanagement in der Gastronomie	
16 DI		
17 MI		
18 DO		
19 FR	Karfreitag	
20 SA	Karreeet: Briefe, Mails & Co. - Qualitäts- und Konfliktmanagement	
21 SO	Ostersonntag	17
22 MO	Ostersonntag	
23 DI		
24 MI		
25 DO		
26 FR		
27 SA	Housekeeping: Das perfekte gecheckte Zimmer im Alltag!	
28 SO	Ambiente schaffen	
29 MO		
30 DI	Christi Himmelfahrt	
31 SO		

MAI

01 MI	Tag der Arbeit	
02 DO		
03 FR		7 Schritte zur effektiven Neukunden-Akquise
04 SA		
05 SO		
06 MO	Stimm die Kasse?	
07 DI		
08 MI		
09 DO		
10 FR		
11 SA		
12 SO		
13 MO	Der Preis ist heiß - Die richtige Weg zur richtigen Preisfindung	
14 DI	Engisch mit Gästen / DSGVO - Was ist zu tun?	
15 MI	Allergenmanagement in der Gastronomie	
16 DO		
17 MO		25
18 DI		
19 MI		
20 DO	Fronleichnam	
21 FR		
22 SA		
23 SO		
24 MO	Digitalisierung/Social Media - Neue Chancen erkennen	
25 DI	Digitalisierung/Social Media - Netz-Management	
26 MI	Brandenschutz	
27 DO		
28 FR		
29 SA		
30 SO		

JUNI

01 SA		
02 SO		
03 MO	7 Schritte zur effektiven Neukunden-Akquise	
04 DI		
05 MI		
06 DO		
07 FR		
08 SA		
09 SO	Pfingstsonntag	
10 MO	Pfingstmontag	
11 DI		
12 MI		
13 DO		
14 FR		
15 SA		
16 SO		
17 MO		
18 DI		
19 MI		
20 DO	Fronleichnam	
21 FR		
22 SA		
23 SO		
24 MO	Digitalisierung/Social Media - Neue Chancen erkennen	
25 DI	Digitalisierung/Social Media - Netz-Management	
26 MI	Brandenschutz	
27 DO		
28 FR		
29 SA		
30 SO		

📍 München 📍 Nürnberg 📍 Passau 📍 Würzburg 📍 Augsburg

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

JULI

01 MO		27
02 DI		
03 MI	Führungs-Akademie II	
04 DO	Führungs-Akademie II	
05 FR		32
06 SA		
07 SO		
08 MO		28
09 DI	Erfolgsfaktor Feedback/ Beschwerdemanagement	
10 MI	Erfolg im Verkaufsgespräch - Späti am Verkauf	
11 DO	Generationswechsel im gastgewerblichen Mittelstand	
12 FR		33
13 SA		
14 SO		
15 MO	Employer Branding im Gastgewerbe	
16 DI	Service-Feuerwerk	
17 MI		
18 DO		
19 FR		34
20 SA		
21 SO		
22 MO		30
23 DI		
24 MI		
25 DO		
26 FR		35
27 SA		
28 SO		
29 MO		31
30 DI		
31 MI		

AUGUST

01 DO		
02 FR		36
03 SA		
04 SO		
05 MO		
06 DI		
07 MI		
08 DO		
09 FR		37
10 SA		
11 SO	Generation Y und Z	
12 MO	Konflikte kompetent meistern	
13 FR		
14 SA		
15 SO		
16 MO	DSGVO - Was ist zu tun? Das ist der PR	
17 DI	Personalkennentwicklung für Führungsfahrer I	
18 MI	Mitarbeitermotivation im HSK	
19 DO		
20 FR		
21 SA		
22 SO		
23 MO		39
24 DI		
25 MI		
26 DO		
27 FR		
28 SA		44
29 SO		
30 MO		40
31 SA		

📍 München 📍 Nürnberg 📍 Passau 📍 Würzburg 📍 Augsburg

SEPTEMBER

01 DI		
02 MI		
03 DO	Tag der Deutschen Einheit	
04 FR		
05 SA		
06 SO		
07 MO	Stimm die Kasse?	
08 DI	Mitarbeiterführung - Personalwesen II	
09 MI	Mitarbeiterführung - Personalwesen II	
10 DO	Mitarbeiterführung - Personalwesen II	
11 FR		
12 SA		
13 SO		
14 MO	Aufzeichnungspflichten	
15 DI		
16 MI	Führungs-Akademie - Internat- und Preisstag	
17 DO		
18 FR		
19 SA		
20 SO		
21 MO	Recruiting-Management Anwerder / Q-Seminar	
22 DI	Online- & Social Media Marketing	
23 MI	Q-Seminar	
24 DO		
25 FR	Fremdfirmen im HSK	
26 SA	Zusatzerkauf in der Gastronomie	
27 SO		
28 MO		44
29 DI		
30 MI		
31 DO		

NOVEMBER

01 FR		
02 SA		
03 SO		
04 MO		
05 DI		
06 MI	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein II	
07 DO	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein II	
08 FR	Gastgewerbliche Betriebswirtschaft Baustein II	
09 SA		
10 SO		
11 MO		
12 DI	Stimm die Kasse?	
13 MI	Führungs-Akademie III	
14 DO	Führungs-Akademie III	
15 FR		
16 SA		51
17 SO		
18 MO	Q-Seminar / Onlinebewertungen	
19 DI	Q-Seminar	
20 MI	Q-Refresher Seminar	
21 DO	Erfolgsfaktor Feedback/ Beschwerdemanagement	
22 FR		
23 SA		52
24 SO		
25 MO	Fremdfirmen im HSK	
26 DI	Zusatzerkauf in der Gastronomie	
27 MI		
28 DO		
29 FR		
29 SA		
30 MO		01
31 DI	Silvester	

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

DEZEMBER

01 SO		
02 MO	Businessplan	
03 DI	Gewährleistung/Lebensmittelhygiene / Wovon Service mit Netz & Location?!	
04 MI	Personalentwicklung für Führungsfahrer II	
05 DO		
06 FR		
07 SA		
08 SO		
09 MO	Datenschutzgrundverordnung DSGVO - Was ist zu tun?	
10 DI		
11 MI		
12 DO		
13 FR		
14 SA		
15 SO		
16 MO		
17 DI		
18 MI		
19 DO		
20 FR		
21 SA		
22 SO		
23 MO		
24 DI	Heiligabend	
25 MI	1. Weihnachtstag	
26 DO	2. Weihnachtstag	
27 FR		
28 SA		
29 SO		
30 MO		
31 DI	Silvester	

