

Das Seminar

Die Arbeit in einem Hotel ist geprägt von dem Umgang mit Menschen. Diese Menschen sind Gäste Ihres Hauses und haben die verschiedensten Wünsche und Anliegen an Sie. Der Umgang mit den Gästen und die oft gleichzeitig

Häufung von parallelen Tätigkeiten können eine besondere Herausforderung sein.

In diesem Workshop wollen wir gemeinsam einen Blick auf die Herausforderungen

in Ihrem Hotel-Alltag werfen. Wir wollen die Besonderheiten herausarbeiten und Lösungen finden.

Wir wollen Handwerkzeuge entwickeln, damit Sie für Ihre Gäste zugewandte,

aufmerksame und kompetente Gastgeber sein können. Und wir wollen ein paar grundlegende Regeln für den angemessenen Umgang mit Kolleg*innen, Mitarbeitenden und Vorgesetzten kennen lernen.

Themenschwerpunkte

Im Rahmen dieser Schulung sollen Mitarbeitende im Hotel Grundkenntnisse vermittelt bekommen. Wir wollen in dieser Schulung Ihre Arbeit leichter machen. Wir wollen Ihr Handeln professionalisieren

Inhalte:

- >> Wenn alles gleichzeitig geschieht
 - Multitasking
 - Priorisierung
- >> Durchsetzung von Reservierungs- und Stornierungsbedingungen
 - Möglichkeiten
 - Grenzen
- >> fordernde Gäste
 - Druck aushalten
 - Unzufriedenheit aushalten
- >> Kommunikation
 - Nachrichten
 - Memos
 - Informationen

Methoden

Vortrag, Gruppenarbeiten, Übungen

Eine Kooperation mit:

Verbund der Embrace Hotels e.V.

Geschäftsstelle:

Eigen 2, 53804 Much I

+49 2245 915 76 70

www.embrace-hotels.de

Ihr Mehrwert:

Professioneller Umgang
Sichere Kommunikation
Zufriedenen Gäste

Ihr Referent: Thomas Landini
Diplom Kommunikationsdesigner
Geschäftsführer „Das bunte Zebra“

Seminarzeiten: 1. Tag 12:00 bis 21:00 Uhr
2. Tag 09:00 bis 13:00 Uhr
Anmeldeschluss: 12.09.2020

Teilnehmerzahl: mind.: 14 Personen
max.: 18 Personen

Tagungsort: Campus der gpe-Mainz
Galileo-Galilei-Straße 9a
55129 Mainz


Teilnahmegebühr: 365,00 €
In den Seminargebühren sind enthalten:

- Seminargetränke
- Kaffeepausen
- Mittagessen
- Seminarunterlagen

Frühbucher-
Rabatt
10%

bei Anmeldung
bis zum 12.08.2020

Bei behinderungsbedingten Bedarfen und Bedarfen nach besonderer Ernährung sprechen Sie uns bitte an.



Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich zu folgender Veranstaltung an:

Titel: Achtung Kunde

Nummer: **C20-027**

Termin: **13.-14.10.2020**

Name: _____

Wohnort: _____

PLZ: _____

Straße: _____

Hausnummer: _____

E-Mail: _____

Bei Kostenübernahme durch den Arbeitgeber bitte die vollständige Rechnungsanschrift und eine*n Ansprechpartner*in angeben:
(Mitarbeitende der gpe = auch Kostenstelle angeben)

Die AGB erkenne ich an.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie bitte per Fax, Brief oder Mail an Campus der gpe-Mainz. Schriftliche Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Posteingangs bearbeitet, die Anmeldung wird unverbindlich bestätigt. Erst mit Erhalt der Seminarbestätigung und der Rechnung wird die Seminarteilnahme verbindlich und die Seminargebühren entsprechend fällig.

Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühren sind nach Erhalt der Rechnung fällig. Es gelten die Zahlungsziele, welche in der Rechnung angegeben sind. Überweisen Sie auf das in der Rechnung angegebene Konto. Geben Sie bitte bei der Überweisung die Rechnungsnummer, Ihren Namen und die Seminarnummer an.

Rücktritt/Rücktrittsgebühr

Sie können Ihre Anmeldung jederzeit zurücknehmen. Die Rücktrittserklärung bedarf der Schriftform. Wir berechnen für den Rücktritt nach Erhalt der verbindlichen Bestätigung folgende Ausfallgebühren:

- eine Bearbeitungsgebühr von 20,00 € in allen Fällen
- 25% der Seminargebühren bei einer Abmeldung innerhalb von weniger als 28 Tagen vor Seminarbeginn
- 50% der Seminargebühren bei einer Abmeldung innerhalb von weniger als 21 Tagen vor Seminarbeginn
- 75% der Seminargebühren bei einer Abmeldung innerhalb von weniger als 14 Tagen vor Seminarbeginn
- 100% der Seminargebühren bei einer Abmeldung innerhalb von weniger als 7 Tagen vor Seminarbeginn.

Seminarabsage durch Campus

Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Absage von Seminaren z.B. durch Ausfall von Referent*innen oder wegen zu gerin-



EMBRACE – DER VERBUND
INKLUSIVER HOTELBETRIEBE



Bildung inklusiv
Eine Werkstattabteilung der gpe



Beruf und Arbeit

Achtung Kunde

Eine Schulung für Mitarbeitenden in

Inklusionsbetrieben

13.-14.10.2020

gpe
ServiceCenter

