UMA HOGA-Akademie
für Hoteliers & Gastronomen

Unternehmermanufaktur für
Hoteliers und Gastronomen GmbH
Marktler Straße 33
84489 Burghausen

Tel.: +49 (0)8677 913 248 0
Fax: +49 (0)8677 913 248 1
info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.de

Inhouse-Schulung "Den eigenen Kommunikations-Stil gestalten: gewaltfrei, wertschätzend und empathisch" für Hoteliers und Gastronomen

Der Kommunikations-Stil untereinander und mit den Gästen kann entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg Ihres Unternehmens sein. Wichtig ist, sich und andere besser wahrzunehmen und verstehen. Die richtigen Techniken und Kommunikations-Regeln bringen Ihnen mehr Lebensfreude und Ansehen im Beruf. Schulen Sie jetzt Ihre "Emotionale Intelligenz"!

✓ Sie lernen, was "die Macht des ersten Eindrucks" bedeutet und kennen Grundregeln einer gelungenen Kommunikation

✓ Was ist Emotionale Intelligenz, wie entsteht sie! Warum kann ich damit mein Gegenüber besser verstehen?

✓ Rollenspiele und Training - für künftig professionellere Kommunikation und einen Mehrwert für Sie: persönlich wie privat!

Beschreibung des Seminars

Zwischenmenschliche Beziehungen beeinflussen unser aller Leben. Wo auch immer zwei oder mehr Menschen aufeinander treffen, spielen das Auftreten und das Kommunikationsverhalten eine große Rolle.
In der Hotellerie und Gastronomie ist die zwischenmenschliche Kompetenz der Mitarbeiter mitentscheidend für den Erfolg oder Misserfolg des Betriebes. Denn nur zufriedene Gäste kommen wieder und empfehlen Sie weiter.

Die ersten Sekunden einer Begegnung sind entscheidend. Ein weiteres wichtiges Element stellt die Fähigkeit dar, die eigenen und fremden Gefühle korrekt wahrzunehmen, zu verstehen und zu beeinflussen. Dieses Konzept wird „Emotionale Intelligenz“ genannt.

Doch, selbst wenn die nötigen Techniken beherrscht werden und die Grundregeln der Kommunikation bekannt sind, ist eine erfolgreiche Gestaltung sozialer Beziehungen nicht garantiert. Jeder Mensch ist anders, daher gilt es sich auf jeden Gesprächspartner neu einzustellen.

Nutzen:

Wir zeigen Ihnen in unserem Inhouse-Seminar die Grundmerkmale der Kommunikation auf und bringen Ihnen bei, wie Sie Gespräche mit der „emotionalen Intelligenz“ führen und dabei professionelles Verhalten an den Tag legen.

Wer sein Auftreten derart gestalten möchte, dass er größtmöglichen Erfolg hat, der ist in diesem Seminar richtig aufgehoben. Wir erlernen Ihnen die wichtigen Methoden und Konzepte und helfen Ihnen dabei, in Zukunft professionell in Erscheinung zu treten.

Um im Beruf erfolgreich zu sein, sind Intelligenz und fachliche Fähigkeiten weiterhin wichtig – Erfolg hat in Zukunft aber derjenige, der hohe methodische und emotionale Kompetenzen entwickelt. Besonders in der Hotel- und Gastronomie-Branche ist ein kompetentes Auftreten unabdingbar, schließlich ist der Erfolg des Unternehmens von der Zufriedenheit der Kunden abhängig. Zufriedene Gäste kommen wieder und erhöhen den Umsatz. Das geschieht allerdings nicht, wenn Sie beim Aufbau einer zwischenmenschlichen Beziehung scheitern.

Dieser Workshop richtet sich an alle, die sich zum Ziel gesetzt haben, sich und andere besser zu verstehen und durch die „richtige“ Anwendung der Kommunikationsregeln zu mehr Lebensfreude und Ansehen in Beruf und Privatleben zu gelangen.

Zielgruppe:

Der Inhouse-Workshop „Lasst uns reden! - Den eigenen Kommunikations-Stil gestalten“ richtet sich an die gesamte Belegschaft in der Hotellerie und Gastronomie. Die interaktive Schulung ist für alle geeignet, die sich und andere besser verstehen wollen.

Darüber hinaus eignet sie sich für Berater und Coaches, die ihre Betriebe auf ein neues Level hieven wollen.

- Mitarbeiter/-innen
- Unternehmer, Direktoren und Geschäftsführer von Hotels und Restaurants
- Leitende Mitarbeiter
- Führungskräfte
- Berater und Trainer für Hoteliers und Gastronomen

Für den optimalen Lernerfolg ist die Teilnehmerzahl auf 15 begrenzt.

Inhalte: siehe AGENDA

Weitere Informationen zum Referenten Didier Morand

Seminar - Agenda für das Seminar

Inhalte:

- Persönliche Ziele und Seminar-Ziele
    - Grundmerkmale der Kommunikation kennen und für den Alltag nutzen
    - Andere Menschen verstehen und wertschätzen
    - Professionelles Verhalten im Beruf
- Definition zwischenmenschliche Beziehung und soziale Beziehung
- Emotionale Intelligenz – was ist das uns wie entsteht sie?
    - Emotionen kennen, beeinflussen und in die Tat umsetzen
    - Umgang mit Beziehungen
    - Empathie
- Die Macht des ersten Eindrucks - Wichtigkeit und entscheidende Faktoren
- Grundregeln einer gelungenen Kommunikation
- Die 4 Seiten der Kommunikation
    - Sachseite, Beziehungsseite, Apellseite, Selbstaussageseite
    - Das 4-Ohren-Empfänger-Modell
    - Aktives Zuhören
- Jeder Mensch ist anders! Warum?
    - Einflussfaktoren
    - Eigene Landkarte
- Die Sprache der Wertschätzung nach Marshall B. Rosenberg
    - Gefühle, Beobachtung, Bitten, Bedürfnisse
    - Fühlen, beobachten, bitte, brauchen
- Das Harvard-Konzept: lösungsorientierte Verhandlung

Während der interaktiven Inhouse-Schulung sind Diskussionen und Gesprächsrunden untereinander mit mit dem Referenten ausdrücklich gewünscht.
Ebenso besteht in den beiden Kaffeepausen (vor- und nachmittags) sowie beim gemeinsamen Mittagessen die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch.
Den Abschluss bildet eine Feedback- und Fragerunde!