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 "Fit für den Gast: Soziale Kompetenz für Auszubildende und Neueinsteiger" für Hoteliers und Gastronomen

Dienstleistungskompetenz ist ein wichtiger Faktor, besonders im Umgang mit Gästen, aber auch mit Vorgesetzten und Kollegen, Neue Situationen, viele Fragen, Unsicherheit! Umso positiver wirkt es sich aus, wenn die "Neuen" eine entsprechende Starthilfe erfahren.

✓ Azubis oder Berufseinsteiger erhalten ein Bild davon, was von ihnen erwartet wird und was sie ihrerseits erwarten können

✓ Die Bedeutung von Sozialkompetenz ist verstanden, mit Kritik und Feedback kann souveräner umgegangen werden

✓ Übungen für einen maximalen praktischen Nutzen - schneller den Platz im Team finden, Tipps für Leben mitnehmen - persönlich wie privat

Beschreibung des Seminars

Soziale Kompetenz ist für jeden Azubi oder Berufseinsteiger ein wichtiger Faktor – speziell aber in der Hotellerie und Gastronomie. Denn in kaum einer anderen Branche ist der Gäste-Kontakt so groß – wodurch umso mehr falsch gemacht werden kann.

Als Auszubildende stehen junge Damen und Herren am Anfang ihrer Karriere und sind für die Unternehmen Mitarbeiter von morgen.
Quereinsteiger müssen sich auf ein komplett neues Arbeitsumfeld einstellen.

Doch der Umgang mit Auszubildenden ist nicht immer reibungslos. Laut aktueller Studien verlieren viele Berufseinsteiger bereits nach nur wenigen Monaten den Spaß und die Motivation an ihrer Tätigkeit. Gründe dafür sind unterschiedlich. Fehlenden schulische Grundkenntnisse oder die Wahl des passenden Berufes sind mögliche Ursachen.

Ein wesentlicher Grund für das Scheitern ist die mangelnde soziale Kompetenz der Jugendlichen. Egal, in welchem Bereich die Auszubildenden tätig sind, für alle heißt es, sich in den nächsten Jahren notwendiges Fachwissen anzueignen. Doch rein die fachliche Kompetenz reicht schon lange nicht mehr aus.

Im betrieblichen Alltag gehören soziale Kompetenzen zu den Grundanforderungen, die ein Auszubildender für ein erfolgreiches und reibungsloses Miteinander mitzubringen hat – nicht nur im Umgang mit den Kunden, sondern auch mit Kollegen und Vorgesetzten. Leider fehlt vielen Auszubildenden die Sensibilität für ein angemessenes Verhalten, so dass Unternehmen immer häufiger vor der Aufgabenstellung stehen, Versäumnisse aus dem Elternhaus oder Schulwesen aufzufangen.

Sozialkompetenz ist nicht einheitlich definiert, jedoch wird Kooperation und Teamfähigkeit, Pünktlichkeit, Höflichkeit, Verlässlichkeit, gepflegte Umgangsformen, friedliche und konstruktive Konfliktbehandlung, Selbstmotivation und souveränes Auftreten darunter verstanden.

Da sich die meisten Jugendlichen bei Beginn der Ausbildung in einer entwicklungs-psychologischen Phase befinden, ist das Verständnis für die eigene Person oft noch nicht ausgereift. Sie benötigen Anregungen und Anleitungen, um die Entfaltung ihrer Potenziale nutzen zu können.

Soziale Kompetenz bedeutet für die Auszubildende, mehr über sich selber zu erfahren, sich seines Handelns bewusst zu werden und seine Mitmenschen in seiner Andersartigkeit zu verstehen, mit schwierigen und kritische Situationen umzugehen und sich kooperativ zu verhalten.

Diese Inhouse-Schulung vermittelt soziale Umgangsformen, Etikette und Benimmregeln für Azubis und Quereinsteiger – für ein erfolgreiches Unternehmen unabdingbar.

Lernziele des Workshops:

- Die üblichen Umgangsformen im gesellschaftlichen Leben sind Ihnen bekannt
- Sie bekommen ein klares Bild von dem, was Gäste, Vorgesetzten und Kollegen von Ihnen erwarten
- Sie verstehen die wichtige Bedeutung der Sozialkompetenz und wissen, sie gezielt einzusetzen
- Sie beherrschen die Grundlagen der Kommunikation
- Sie können souverän mit Kritik umgehen und Sie wissen, wie Sie auch konstruktiv formulieren
- Ihre Integration als Teamplayer wird sofort erfolgreich umgesetzt.

Zielgruppe:

Der Inhouse-Workshop „Fit für den Gast: Soziale Kompetenz für Auszubildende und Quereinsteiger“ ist speziell für Auszubildende konzipiert, die den Einstieg in die Berufswelt mit Selbstsicherheit und Selbstbewusstsein gestalten wollen, um das Beste für sich und den Betrieb zu gewährleisten. Aber auch Quereinsteiger sind herzlich willkommen.

- Auszubildende und Berufsanfänger in der Hotellerie und Gastronomie
- Neueinsteiger in der Hotellerie und Gastronomie

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:

- Die gesellschaftlichen Umgangsformen - Stil und Etikette
- Warum der erste Eindruck zählt - Höflichkeit und Umgangsformen im Business
- Kommunikation als Prozess verstehen – ist es wahr, was ich sage?
- Botschaften sicher vermitteln – zwischen Ich-Du Botschaften unterscheiden, Duzen oder Siezen?
- Die Hausordnung – Professioneller Umgang mit Handy, Technik, Rauchen und so weiter
- Umgang mit verbalen Angriffen – sichere und freundliche Verteidigung
- Entstehung von Konflikten – wie und wann wird es ungemütlich
- So äußern Sie konstruktive Kritik
- Feedback konstruktiv und einfühlsam formulieren
- Gestellte Aufgaben auch ohne Widerstände bewältigen
- Kooperatives Verhalten – gegenseitig Vertrauen können
- Was es bedeutet als Team zu arbeiten
- Absprachen und Ziele vereinbaren
- Informationen weitergeben und Vereinbarungen einhalten
- Eigenverantwortung in der Gruppe übernehmen – aber auch zurückstecken können
- Verhalten in der Öffentlichkeit – Beweisen Sie Stil im Umgang mit anderen
- Eigene Potenziale gezielt einbringen
- Sozialkompetenz, Kooperationsbereitschaft, Werte, Verhalten
- Warum soziale Kompetenz so wichtig ist
- Die Erwartungen unserer Gäste, Vorgesetzten und Kollegen
- Aktives Zuhören, Verstehen und verstanden werden
- Selbstbild - Fremdbild
- Mein Verhalten und meine Wahlmöglichkeiten
- Dynamik in der Gruppe
- Gruppenbildungsprozesse
- Die zwei Arten von Kunden

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!