

# WISSEN - KÖNNEN - HANDELN

# WEITERBILDUNGSMAGAZIN

Im Jahr der Verantwortung

1. Halbjahr 2025



Follow us on Social Media:



## UMA HOGA-Akademie

für Hoteliers & Gastronomen

# VORWORT

## Unser Weiterbildungsangebot für Ihre Zukunft!



*Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.  
(Friedrich Schiller)*

Ich bleibe dabei! **Erfolg hat drei Buchstaben: TUN!**

Das ist mein Leitspruch seit fast drei Jahrzehnten.

Die letzten Jahre haben mich gelehrt, dass das TUN genau spezifiziert werden sollte.

Was tun? Wann tun? Mit wem tun? Vor allem, warum tun?

Turbulente Jahre liegen hinter uns, und genau so vor uns. Investitionen in Schulungen und Weiterbildung sind der Schlüssel, um im heutigen dynamischen, sich schnell verändernden Arbeits- und Wirtschaftsmarkt, erfolgreich zu sein und zu bleiben.

Es gibt viele Gründe, warum Investitionen in Weiterbildung immer rentabel sind. Ich will hier drei nennen, die mir am wichtigsten erscheinen:

1. Die besten und brauchbarsten Entwicklungen in der HoGa kennen. Dazu gehören Trends, neue Technologien und Innovationen.
2. Erkennen und Anpassen dieser an die Unternehmensziele, an Ihre Positionierung und Wirtschaftlichkeit.
3. Und zuletzt, jedoch sehr wichtig: ein festes Selbstvertrauen aufbauen, Kommunikations- und Präsentationsfähigkeiten stärken, Stressresilienz entwickeln. Für Sie und Ihre Mitarbeiter.

Denn die Herausforderungen durch Gäste, Mitarbeiter und Markt sind da.

Und **Lösungen werden durch TUN gefunden!**

Herzlichst

Ihre Brunhilde Fischer

mit allen tatkräftigen UMA-KollegInnen

# ÜBERSICHT

DER EINFACHHEIT HALBER



ZUKUNFT &  
TRENDS AB  
SEITE **48**

DIE HOGA-  
AKADEMIE  
**04**

INHOUSE  
THEMEN  
ÜBERSICHT **06**

- 04 Die UMA-HoGa-Akademie
- 05 Vorteile Inhouse-Schulung
- 06 Inhouse Themenübersicht
- 08 Positionierung
- 10 Betriebsnachfolge
- 12 Online-Marketing
- 19 Vertrieb & Verkauf
- 21 Preis- & Finanzpolitik
- 27 Mitarbeitermanagement
- 33 Persönlichkeitsbildung
- 39 Praxis-Workshops
- 48 Zukunft im Gastgewerbe
- 51 Unsere Referenten
- 52 AGB's für Webinare,  
Inhouse und Netzwerkkunden

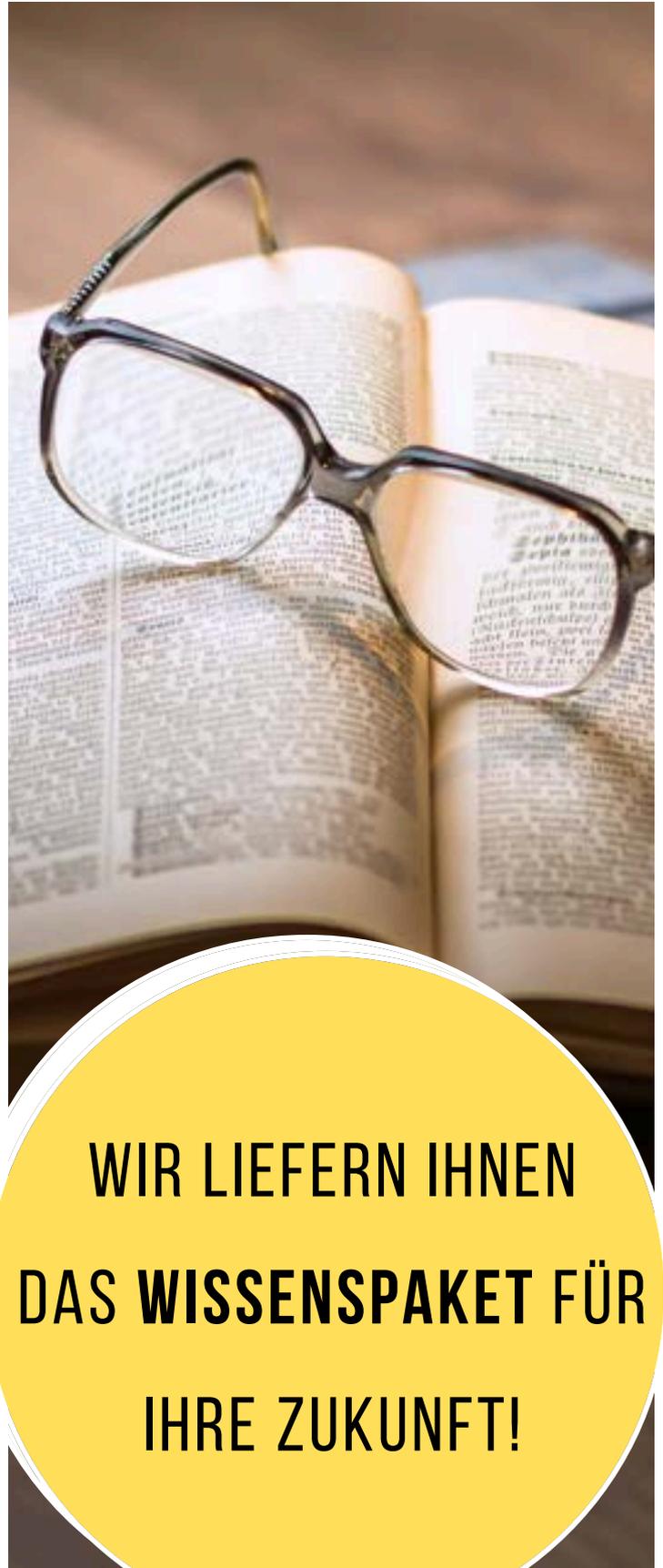
# DIE UMA-HOGA AKADEMIE

## WISSEN, DAS SIE WEITERBRINGT

- Über 50 Webinare und Inhouse-Schulungen von Spezialisten entwickelt, individuell und absolut praxisorientiert. Die Themen reichen von der fachlichen bis zur persönlichen Entwicklung
- Im Rahmen eines Netzwerkvertrags mit Leistungsbaustein Akademie ist die Teilnahme an den Angeboten kostenlos\*
- Alle Webinare und Workshops können noch individueller, auf Ihren Betrieb, Ihre Mitarbeiter und Sie persönlich maßgeschneidert, als Inhouse-Schulung gebucht werden \*\*
- Jährliches Update aller Inhalte auf den neuesten Wissens- und Praxisstand in der Hotellerie, Gastronomie und dem Tourismus
- Die Referenten sind Fachexperten aus der Hotellerie und Gastronomie mit jahrzehntelanger Erfahrung als Trainer und Coaches
- Sofort umsetzbares Praxis-Know-How, unterstützt durch Handouts, Check- und Arbeitslisten, sowie effektive Tools

\* unter Vorbehalt

\*\* Inhalte können auch als Beratungsthema vor Ort bzw. online gebucht werden



**WIR LIEFERN IHNEN  
DAS WISSENSPAKET FÜR  
IHRE ZUKUNFT!**

# INHOUSE-SCHULUNGEN

WISSEN, DAS ZU IHNEN KOMMT



Der Grundgedanke dieser Schulungen und Workshops ist es, schnell, effizient und in der richtigen Dosis sowie individuell auf Ihren Betrieb zugeschnitten, Fach- und Sozialkompetenz in Ihrem Betrieb zu verankern.

Wählen Sie selbst flexibel das passende Schulungsthema, den Termin und Dauer der Inhouseschulung. In Absprache mit dem Referenten kann der Inhalt gerne individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Der Referent nutzt dabei das Wissen und Können aus Seminaren, Webinaren und Workshops sowie aus seinem Erfahrungsschatz. Er überträgt dieses auf Ihren Betrieb, damit Sie und Ihre Mitarbeiter noch erfolgreicher in Ihrer Umsetzung sind!

## Ihre Vorteile:

- ✓ Mehr Kompetenz und Motivation im Team und bei den einzelnen Mitarbeitern
- ✓ Trainings, Rollenspiele und Gruppendiskussionen, um das theoretische Wissen praxisnah zu verankern
- ✓ Mehr Freiraum für Sie als Unternehmer für wichtige strategische Unternehmeraufgaben
- ✓ Wirtschaftlich geringerer Aufwand (Fahrtkosten, Seminarpauschalen und Fahrtzeiten entfallen) und deutlich mehr Mitarbeiter können gleichzeitig trainiert werden



Fazit: Inhouse-Schulungen erzeugen Motivation, Motivation erzeugt Erfolg. Und Erfolg beflügelt zu weiteren Erfolgen ...

# THEMENÜBERSICHT

## UNSERE INHOUSE-SCHULUNGEN UND WEBINARE

	Seite
<b>Positionierung</b>	
Positionierung: Zukunft gestalten - Ressourcen sichern	09
<b>Betriebsnachfolge</b>	
Wege zur zukunftsfähigen Betriebsnachfolge	11
<b>Online-Marketing</b>	
KI in der Hotellerie - Einsatz von ChatGPT & Co.	13
Facebook-Ads für erfolgreiche Werbeanzeigen	14
SEO für Ihre Webseite & für mehr Verkauf	15
Werbeanzeigen mit Google Ads & Co.	16
Conversion-Optimierung: Direkt-Buchungen steigern!	17
Verjüngungskur für Ihre Verkaufsstarke Webseite	18
<b>Vertrieb &amp; Verkauf</b>	
Beschwerde- und Bewertungsmanagement	20
<b>Preis- &amp; Finanzpolitik</b>	
Preiskalkulation für Speisen & Getränke	22
Zimmerpreiskalkulation leicht gemacht	23
Volles Haus zu jeder Zeit - Yield- & Revenuemanagement	24
BWA und SUSA verstehen - Schieflogen erkennen!	25
Smartes Revenue-Management für's MICE-Geschäft	26
<b>Mitarbeitermanagement</b>	
Mitarbeitermarketing für attraktive Arbeitgeber	28
Top-Training: Instrumente & Techniken für Führungskräfte	29
Teamentwicklung: Einer für alle, alle für einen!	30
Modernes Business-Knigge: Benimmregeln im Beruf	31
Fit für den Gast: Soziale Kompetenz erlernen	32

## UNSERE INHOUSE-SCHULUNGEN UND WEBINARE

	Seite
<b>Persönlichkeitsbildung</b>	
Lass uns reden! Den eigenen Kommunikationsstil gestalten	34
Konflikte: Rechtzeitig erkennen & erfolgreich lösen!	35
Bye, Bye Stress! Ich kann damit umgehen	36
Die Weltmacht ICH verstehen, mentale Kräfte entfesseln	37
Individuelles Einzelcoaching	38
<b>Praxis-Workshops</b>	
Professionelle Gästebindung von Anfang an	40
Effektives Arbeiten an der Rezeption	41
Wir Verkauf heute wirklich funktioniert!	42
10% mehr Gastro-Umsatz: Vom Mise en Place zum Verkauf	43
Die Perlen des Hauses - Effizientes Housekeeping	44
Das 1x1 des Verkaufs für Azubis	45
DSGVO - praktisch umgesetzt!	46
Mach mich prüfungsfähig! Empfangsworkshop	47
<b>Zukunft im Gastgewerbe</b>	
Was Gäste heute wollen - Mut zur Extrawurst!	49
Megatrend: Nachhaltigkeit - Stimmt die CO2-Bilanz?	50

# POSITIONIERUNG

DAS ERFOLGREICHSTE MARKETING DER WELT

**BIN ICH ALS  
HOTELMARKE  
UND ARBEIT-  
GEBER AUF  
DEM MARKT  
BEKANNT?**

**ZUKUNFT  
GESTALTEN -  
RESSOURCEN  
SICHERN**

**ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:**

09 Positionierung: Zukunft gestalten - Ressourcen sichern

**HABE  
ICH EIN  
USP?**



Referentin  
Brunhilde Fischer

WER und WAS steht hinter Ihrem Unternehmen?  
Für Ihre Glaubwürdigkeit und das Vertrauen in Ihr Unternehmen sind das DIE Schlüsselfaktoren.  
Machen Sie Ihre Positionierung zum Erfolgsfaktor der Zukunft – grundlegend, nachhaltig und langanhaltend!

## INPUT

### Neues Wissen jetzt sammeln

- Was bedeutet eigentlich Positionierung?
- Klare Vision und entsprechende Ziele als Basis für die Unternehmensleistungen
- Die 7 Aufgaben eines Unternehmers

### Dienstleistungsfähigkeit stärken

- Ziele definieren und erreichen
- Entwicklung einer zukunftsfähigen Spezialisierungs- oder Nischenstrategie

### Digitale Transformation einleiten

- Die Gäste von heute und ihre Bedürfnisse
- Zusammenführung Strategie & Gästenutzen



## NUTZEN

Sie erkennen, welche Aufgaben tatsächlich zu Ihrem Berufsbild „Unternehmer“ gehören und erlangen Erkenntnisse zu Ihrem persönlichen Selbst- und Zeitmanagement inkl. Tipps für das Entzetteln Ihres Arbeitsbereichs.

Sie finden eine Strategie, die auf die Bedürfnisse Ihrer Gäste ausgerichtet ist und entwickeln Ihre Zukunft!

## FREUEN SIE SICH AUF

Interaktiver und kompetenter Wissensinput, viele Praxistipps, Gesprächsrunden und Diskussionen, einen Motivations-Schub zum Start in Ihre Zukunft!

## ZIELGRUPPE

Existenzgründer, Unternehmer und solche, die es werden wollen

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS



# BETRIEBSNACHFOLGE

## ZUKUNFTSFÄHIGER GENERATIONSWECHSEL



### ES GEHT UM FOLGENDES THEMA:

In vielen mittelständischen Hotels steht bereits jetzt oder in den kommenden Jahren das Thema "Nachfolge" auf dem Programm.

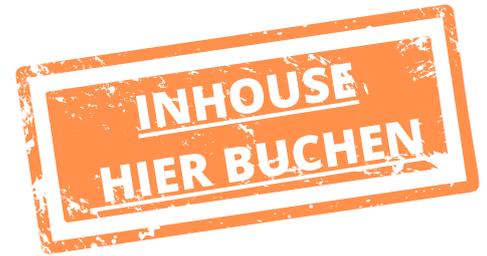
Um diese Übergabe bzw. den Wechsel zwischen zwei Generationen gezielt zu unterstützen, liefert folgende Schulung erste, wichtige To-Do's:

12 Wege zur zukunftsfähigen Betriebsnachfolge



Referentin  
Brunhilde Fischer

Nichts ist für die Ewigkeit! - Die Betriebssnachfolge eines Hotels oder Restaurants sollte gut geplant und durchgeführt werden. Durch einen nahtlosen und erfolgreichen Übergang bleibt die Kontinuität des Betriebes gewährleistet und die Nachhaltigkeit wird sichergestellt. So gehen Sie's an!



## INPUT

- Die Rolle(n) und die Anforderungen an Sie als Unternehmer und Führungskraft
- Eigene, persönliche und Unternehmensziele unter einen Hut bringen
- Vision und Strategie als Leitsystem für Ihre Mitarbeiterführung (Ziele, Orientierung und Identifikation mit dem Betrieb)
- Rollenkonflikte im Unternehmen, Stress und Ängste
- Die verschiedenen Generationen mit ihren Bedürfnissen und Werten
- Werkzeug-Box mit konkreten Führungsinstrumenten
- Beobachten, nicht bewerten, Kritikgespräch, Havard-Konzept (Win-Win)

## NUTZEN

Es wird auf Ihre persönliche Nachfolgesituation eingegangen, indem "am runden Tisch" geklärt wird, wann eine Übergabe optimalerweise beginnen sollte, wer die Beteiligten sind, welche Wünsche es gibt und wie weitere Unterstützung aussehen kann. Außerdem erfahren Sie, wie klare Ansagen gemacht werden, um ein ehrliches Miteinander zu erreichen und das **Fortbestehen einer Herzensangelegenheit** - Ihres Hotels/Restaurants zu sichern.

## FREUEN SIE SICH AUF

Best Practice-Beispiele, Tipps für die Praxis, individuelle Ansatzpunkte und Anleitung für den eigenen Betrieb (Übergabeplan) und die Kommunikation zwischen Übergeber und Nachfolger

## ZIELGRUPPE

Hotelbesitzer, Hotelmanager und eingebundene Familienmitglieder, Betriebsübergeber und Nachfolger

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS



# ONLINE-MARKETING

HOTELLERIE & GASTRONOMIE 4.0

---

## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

- 13 KI in der Hotellerie - Einsatz von ChatGPT & Co.
- 14 Facebook-Ads für erfolgreiche Werbeanzeigen
- 15 SEO für Ihre Webseite & für mehr Verkauf
- 16 Werbeanzeigen mit Google Ads & Co
- 17 Conversion-Optimierung: Direkt-Buchungen steigern
- 18 Verjüngungskur für Ihre verkaufstarke Webseite





Referentin  
Brunhilde Fischer

ChatGPT & Co. sind die Zukunft - auch in Hotels und gastronomischen Betrieben. Seien Sie Ihrer Konkurrenz einen Schritt voraus, in dem Sie zuerst die Tools beherrschen und sinnvoll für sich einsetzen!



## INPUT

- Definition, Bedeutung, Einsatzgebiete der KI
- Praktischer Umgang: die KI in Ihren Marketing-Alltag integrieren
- Suchbegriff-Optimierung mit ChatGPT - wie Sie noch mehr (neue) Gäste dadurch finden können
- Anweisungen (Prompts) und Arbeitsorganisation in Social-Media, Online- und Newsletter-Marketing mit Hilfe von ChatGPT
- Den Erfolg von ChatGPT & Co. messen - welche Software-Schnittstellen und Auswertungen gibt es
- Zukunftsaussichten der Künstlichen Intelligenz: Innovationen die Hotellerie, Gastronomie sowie Tourismus prägen werden

## FACTS

### DAUER

1,5 STUNDEN

### KOSTEN

59,-€ ZZGL. MWST

AUCH INHOUSE SCHULUNG  
BUCHBAR

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb/Kommunikation/Marketing

## NUTZEN

Erkennen Sie die Möglichkeiten, die die "KI" inzwischen bietet, als Ihre kreative Unterstützung und Lieferant für Ideen und Textvorschläge - und das sogar abteilungsübergreifend. Sie beherrschen die gängigsten Prompts und können diese individuell für Ihren Bedarf einsetzen und neue Trends damit bedienen.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, interaktive Übungsteile, Erfahrungsaustausch, neue Tools und Ideen für Prompts



# FACEBOOK-ADS FÜR ERFOLGREICHE WERBEANZEIGEN



Referent  
Jan Schmidt-  
Gehring

Die richtige Zielsetzung, ein passendes Targeting und ein angemessener Einsatz Ihres Budgets sind die Grundvoraussetzungen für erfolgreiche Werbeanzeigen auf Facebook!



## INPUT

- Grundlagen zur Facebook-Werbung
- Zielsetzungen von Werbeanzeigen auf Facebook
- Werbeanzeigen auf Facebook schalten
- Welche Werbeformate gibt es auf Facebook?
- Wie erstelle ich eine Anzeige mit dem Werbemanager?
- Einbindung von Facebook Targeting / Zielgruppenbestimmung
- Auslesen von Insights und Statistiken
- Kosten bei Facebook-Anzeigen
- Tipps zur weiteren Gestaltung von Facebook-Anzeigen

## NUTZEN

In dem Webinar zeigt Ihnen unser Referent anhand einer Schritt-für-Schritt Anleitung, wie Sie für Ihr Hotel oder Restaurant eine erfolgreiche Werbeanzeige bei Facebook erarbeiten und schalten können. Ebenso erlernen Sie, wie Sie anhand von Insights & Statistiken zukünftige Trends zu Ihren Facebook-Ads ablesen und diese selbstständig entsprechend optimieren können.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, zusätzliches Handout, viele Praxistipps & Tricks, Erfahrungsaustausch und Feedback

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor),  
Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb/Marketing

## FACTS

### DAUER

1,5 STUNDEN

### KOSTEN

59,-€ ZZGL. MWST

AUCH INHOUSE SCHULUNG

BUCHBAR





Referentin  
Brunhilde Fischer

Wie der Neu-Aufbau und das Facelift (Relaunch) einer ertrags- und buchungsbringenden Webseite gelingt, um Ihr Hotel in die Top-10-Suchergebnisse zu bringen! SEO-konform und für mehr Buchungen (Conversions), denn nicht alle „schönen“ Webseiten sind auch erfolgreich.

## INPUT

- Für wen ist die Webseite? (Zielgruppendefinition)
- Zieldefinition der Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Strategien & Taktiken für die richtigen Suchbegriffe (Keywords)
- Website-Texte und Inhalte auf SEO-Qualität prüfen
- Warum braucht eine Webseite eine Verjüngungskur und wie geht man vor?
- Analyse des Status Quo und Festlegung der Anforderung an „neue“ Webseite
- Der Prozess des Relaunch
- Was ist eine Conversion-Rate (Buchungsrate)?
- Optimierte Landingpages zur Verbesserung der Buchungsrate
- Einsatz von Bildern oder Designelementen
- Hinweise & Tipps zur die Analyse Ihrer Webseite

## NUTZEN

Sie verstehen den Aufbau einer SEO-optimierten Inhalts- und Seitenarchitektur, um potenzielle Gäste bereits bei der Google-Suche zu beeinflussen. Sie erkennen, worauf es beim Ranking ankommt und lernen wie der Prozess einer Webseiten-Erneuerung vorbereitet und durchgeführt wird und Sie Ihre Online-Angebote optimal auf Ihre Zielgruppe ausrichten.

## FREUEN SIE SICH AUF

nützliche Tipps zu den Analyse-Tools, zusätzliches Handout, fundierter Wissenstransfer und Unterhaltung auf Augenhöhe mit der Referentin

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung, Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb und Online-Marketing

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

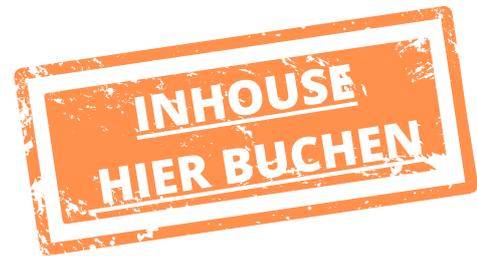
DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS





Referentin  
Brunhilde Fischer

Google-Ads-Werbekampagnen sollten immer strukturiert aufgebaut sein, um langfristig erfolgreich damit zu arbeiten! Eine Einführung in die verschiedenen Ebenen einer Kampagne ist hier definitiv zielführend - so gelingt Ihnen einzigartige & gewinnbringende Online-Werbung!



## INPUT

- Der Sinn von Werbekampagnen
- Die Ads-Struktur: Namenskonventionen - Kampagnen sinnvoll benennen
- Suchkampagnen und Konto-Ebenen (was macht Sinn?)
- Die wichtigsten Kennzahlen
- Keywords & Suchbegriffe - Tipps +Tools für die Recherche (Google Trends)
- Die Anzeigentexte und Planung mit dem Excel-Tool
- Der Zusammenhang von Google Analytics & Google Ads für Ihre Website
- Auswertung und Optimierung Ihrer Anzeigen

## NUTZEN

Sie bekommen die Basics im Bereich Google-Ads gezeigt, d. h. wie Sie Werbeanzeigen- und Kampagnen über Ihr Google-Ads-Konto selbst einstellen können, wie Sie diese sinnvoll strukturieren und was es dabei generell zu beachten gilt, damit Sie eines der wichtigsten Marketing-Instrumente erfolgreich und zielgenau anwenden können.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, Schritt-für-Schritt-Anleitung, Praxisbeispiele und Inspirationen, nützliche Tipps, zusätzliches Handout und Tools

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb/(Online-)Marketing

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS



# CONVERSION-OPTIMIERUNG: DIREKT-BUCHUNGEN STEIGERN!

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 17

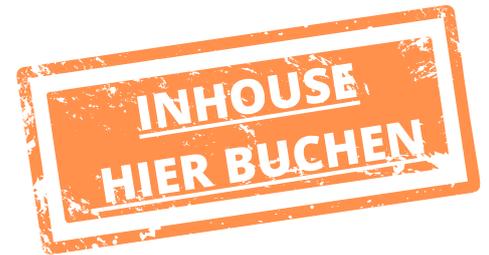


Referentin  
Brunhilde Fischer

Wie Sie mit einer wirkungsvollen Buchungsoptimierung Ihren Umsatz über die Website steigern und den Buchungsinteressenten bzw. Besucher Ihrer Website zu einem Kunden Ihres Hotels machen!

## INPUT

- Psychologie: Wie kommt es zu einer Conversion (Buchung/Kaufentscheidung)?
- Landingpage-Optimierung: Conversion Rate Optimization (CRO) steigern
- Nutzerfreundlichkeit und Kaufprozesse: Abbruchraten minimieren
- Wo gehen Websitebesucher verloren und warum?
- Methoden zur Conversion Rate Optimization (CRO)
- Überwachung und Erfolgsmessung Ihrer Leistungszahlen (KPI's)
- Einsatz von Buchungsauslösern wie Bildern oder Designelementen
- Online-Tisch-Reservierungen



## NUTZEN

Sie lernen Ihre Conversion-Rate (Buchungsrate) zu verstehen und wie sie anhand der Optimierung dieser Kennzahl mehr Kunden und Umsatz generieren können. Außerdem erfahren Sie, wie Ihr Online-Angebot richtig auf die Zielgruppe ausgerichtet wird, wie Sie erfolgreich eine Webseite und die „erste Seite“ (Landingpage) aufbauen und beides am Nutzerverhalten kontinuierlich ausrichten.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, Gruppendiskussionen, zusätzliches Handout, Tipps und Best-Practice-Beispiele, Feedback

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb/Kommunikation

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

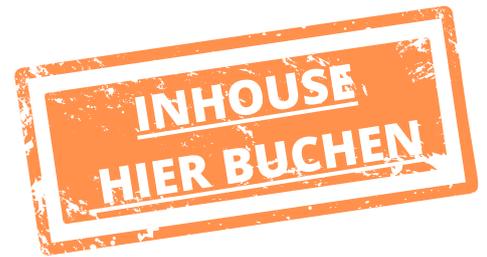


# VERJÜNGUNGSKUR FÜR IHRE VERKAUFSSTARKE WEBSITE



Referentin  
Brunhilde Fischer

Ein Relaunch (Erneuerung) der Website beinhaltet neben Design, Struktur und Inhalt mehr als Sie denken. Er trägt merkbar dazu bei, wie hoch Ihr Umsatz über Direktbuchungen auf der Website ausfällt - Vorbereitung und präzise Planung sind hier die wahren Schlüssel zum Erfolg!



## INPUT

- Warum soll Ihre Webseite immer wieder eine Verjüngungskur durchlaufen?
- Strategische Vorbereitung + Planung der Rundumerneuerung
- Analyse des Status quo
- Definition des Ziels und der Anforderungen
- Die Umsetzungsschritte und deren Steuerung
- Online-Marketing: Vermeidung von Stolperfallen und Suchmaschinenoptimierung
- Maßnahmen wie Monitoring & Analyse
- Support-Tools zur Funktionskontrolle vor und nach dem Facelift

## NUTZEN

Das Ziel des Webinars ist es, die vollständige Vorbereitung und Durchführung einer Webseiten-Erneuerung zu erfassen.

Dabei erlernen Sie Schritt für Schritt, wie Sie den kompletten Prozess strukturiert und fehlerfrei durchführen können, um ihn im Anschluss in der Praxis in Ihrem Betrieb erfolgreich anwenden zu können.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, Checklisten, Leitfäden und Tools, zusätzliches Handout, Feedbackanalyse und Umsetzungstipps

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb/Kommunikation

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS



# VERTRIEB & VERKAUF

NEUKUNDEN SOWIE KUNDENBINDUNG ERREICHEN



## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

20 Beschwerde- und Bewertungsmanagement



Referent  
Didier Morand

Bei Beschwerden und - vor allem negativen - Bewertungen ist es entscheidend, wie man mit ihnen professionell und emotional umgeht und für alle Beteiligten zu einer positiven Wendung bringt. Deshalb: Sehen Sie einer Beschwerde künftig doch mal mit Freude entgegen und nutzen Sie sie als Anlass zur Verbesserung!



## INPUT

- Was führt dazu dass Gäste unzufrieden sind und sich beschweren?
- Gästetypen und ihr Verhalten bei Beschwerden
- Was ist ein Konflikt und welche Konfliktarten gibt es?
- Abbau der Angst vor Reklamationen
- Die 5 verschiedenen Typen der Konfliktbewältigung
- Der Dino-Modus! Kurze Explosion! Wie geht man damit um?
- Die Körpersprache: das erste Reaktionsinstrument
- Ablauf und Durchführung eines Beschwerdegesprächs
- Wie reagiert man auf Kommentare im Internet - Online Bewertungsmanagement

## NUTZEN

Sie haben keine Scheu mehr vor Beschwerden. Sie wissen, wie Sie Reklamation und Bewertungen einzuordnen haben und können souverän, entspannt und professionell damit umgehen.

Sie lernen, Beschwerden als positive Wachstums-Chance und Bewertungen als gewinnbringendes Kommunikationsmittel zu nutzen!

## FREUEN SIE SICH AUF

Fundierte Wissensvermittlung, zahlreiche Beispiele und Praxistipps, Anleitungen zur Umsetzung, Rollenspiele & Übungen

## ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Abteilungsleiter, alle Mitarbeiter, die mit Beschwerden und Bewertungen zu tun haben



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS

# PREIS- & FINANZPOLITIK

UNTERNEHMENSSTEUERUNG MIT ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

- 22 Korrekte Preiskalkulation für Speisen- & Getränke
- 23 Zimmerpreiskalkulation leicht gemacht
- 24 Volles Haus zu jeder Zeit! (Yield- & Revenuemanagement)
- 25 BWA & SuSa verstehen, Schieflagen erkennen!
- 26 Smartes Revenue-Management für's MICE-Geschäft

Was bedeutet Zusatzverkauf?

Soll ich die Getränkepreise erhöhen?

Wie funktioniert richtiges Controlling?

Wo kann ich Kosten sparen?

Verkaufe ich meine Zimmer mit Gewinn?



Referentin  
Brunhilde Fischer

Die smarte F&B-Kalkulation als wesentlicher Bestandteil der Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens - für mehr Gewinn und eine langfristige positive Entwicklung!

## INPUT

### Speisenkalkulation

- Zahlen, Daten, Fakten
- Erlöse und Kosten in der Gastronomie
- Wichtigkeit der Kalkulation
- Kalkulationsvarianten
- Arbeit mit dem Kalkulationstool
- Kommunikation der Preise an Ihre Gäste



## FACTS

### DAUER

1,5 STUNDEN

### KOSTEN

59,-€ JE WEBINAR ZZGL. MWST\*

AUCH ALS INHOUSE SCHULUNG  
BUCHBAR

## NUTZEN

Es wird Ihnen die zeitgemäße Kalkulation Ihrer Speisen, Getränke, Buffets und Menüs anhand vieler Praxisbeispiele nähergebracht. Sie werden darin geschult, das Preisgefüge im Blick zu behalten, ohne stetige Neukalkulation und Mehraufwand. So können Sie zukünftig Ihre F&B-Kalkulation zeitsparend und marktgerecht durchführen und für mehr Profit sorgen!

## FREUEN SIE SICH AUF

interaktiver Erfahrungsaustausch, Tools, zusätzliches Handout, viele Praxistipps und Rechenbeispiele, kostenlose Arbeitsmaterialien

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), F&B Manager, Küchenchefs und Köche





Referentin  
Brunhilde Fischer

Die professionelle, ertragsorientierte Zimmerpreiskalkulation ist die elementare Aufgabe eines jeden Unternehmers – aber jetzt weg vom Bauchgefühl hin zur wahren, kostenbewussten Preisfindung!



## INPUT

- Grundlagen einer professionellen Zimmerpreiskalkulation
- Kostensplittung laut betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA)
- Festlegung der Zimmerpreise anhand der Divisions- und Äquivalenz-Kalkulation
- Kalkulation der Preisuntergrenze und kurzfristigen Preisuntergrenze
- Ermittlung der Selbstkosten und des Deckungsbeitrags
- Grundlage einer ergebnisorientierten Preisstrategie

## FACTS

### DAUER

1,5 STUNDEN

### KOSTEN

59,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS INHOUSE SCHULUNG  
BUCHBAR

## NUTZEN

In dem Webinar vermittelt Ihnen unsere Referentin, wie Sie die Zimmerpreisfindung mühelos, aber effizient kalkulieren. Sie lernen, was es dabei zu beachten gilt und wie Sie sowohl kostenorientiert als auch nachfrage-, -und konkurrenzorientiert in Ihrer Preiskalkulation vorgehen. So werden Sie zum wahren Zimmerpreiskalkulations-Spezialisten, der seine Preise nicht mehr aus dem Bauch heraus kalkuliert!

## FREUEN SIE SICH AUF

kompetenter Wissensinput, zusätzliches Handout, praxisorientierte Tipps und Hinweise, Rechenbeispiele und kostenlose Arbeitsmaterialien

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor),  
Empfangsleitung, Mitarbeiter der Rezeption



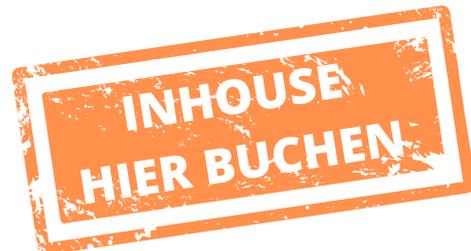
Gesamtumsatz maximieren durch Befriedigung der Nachfrager mit der höchsten Kaufkraft – das ist wirkungsvolles Yield- und Revenue-Management (Ertragsmanagement)! Wir zeigen Ihnen, wie's klappt!



Referent  
Didier Morand

## INPUT

- Was ist Yield-Management?
- Yield Management: Technik und Grundlagen
- Forecast- und Zukunftsprognosen: Eine Hellseherei?
- Strategie-Ausrichtung des Ampelsystems und der Preissegmentierung
- Dynamischer Forecast als Steuerungsinstrument
- Kapazitäts-Steuerungsmaßnahmen: Angebot/Nachfrage
- Instrumente zur Gewinn-Steigerung: Beherbergungsvertrag und Preisdifferenzierung
- 20 Maßnahmen für ein professionelles Revenue-Management
- 10 Tipps für eine strategische Preis- und Distributionsplanung



## NUTZEN

Sie erlernen Schritt für Schritt die Grundlagen des Ertrags- und Preismanagements und erhalten hilfreiche Informationen über professionelles Revenue-Management und schlussendlich mehr Gewinn im Beherbergungsbetrieb. So verstehen Sie, wie Sie zukünftig auf Marktveränderungen reagieren, flexible Preise anbieten und Ihre Abläufe verbessern können, um den höchsten Umsatz zu generieren.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, zusätzliches Handout, viele Tipps & Tricks aus der Praxis, effektives Umsetzungs- und Steuerungstool, Austausch

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Empfangsleitung, Mitarbeiter der Rezeption

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS





Referentin  
Brunhilde Fischer

Die richtige Interpretation der BWA und SuSa für eine schnelle, einfache Beurteilung Ihrer Kosten und Erträge – endlich die Zahlen rechtzeitig verstehen und auswerten können!

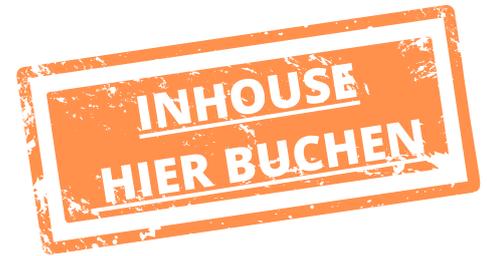
## INPUT

### Betriebswirtschaftliche Kurzauswertung

- Was ist die BWA und was leistet sie?
- BWA lesen lernen und interpretieren
- Wichtige betriebswirtschaftliche Kennzahlen
- Anpassung der BWA an mein Unternehmen

### Summen- und Saldenlisten

- Zusammenhang zwischen SuSa & BWA
- Lesen, verstehen und analysieren der SuSa
- Inhalte und offene Posten-Liste
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen



## NUTZEN

Lernen Sie die Analyse und Interpretation der BWA und SuSa und wie Sie mit diesen Erkenntnissen die finanzielle Ertragskraft Ihres Unternehmens bewerten. Außerdem ist Ihnen danach bewusst, wie sie frühzeitig Risiken und Schwachstellen aufdecken und diesen entgegenwirken, um das Beste aus Ihrem Unternehmen herauszuholen!

## FREUEN SIE SICH AUF

Gruppendiskussionen, kostenlose Arbeitsmaterialien, Rechenbeispiele, zusätzliches Handout, Praxis- und Umsetzungstipps

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), F&B Manager, Controller, Köche



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS



Referent  
Jan Schmidt-  
Gehring

Schon mal von Revenue Management im MICE-Bereich gehört? Nein? Dann ist es höchste Zeit, sich damit auseinanderzusetzen, um Auslastung als auch Erträge Ihrer Veranstaltungsräume zu maximieren!



## INPUT

- Vermittlung der Grundlagen des Revenue Managements im MICE-Bereich
- Praktische Ausarbeitung eines individuellen MICE Revenue Managements im Team nach folgenden Kriterien:
  - Aufbau eines Revenue-Management Kreislaufes
  - Analyse von Daten- und Trends
  - Auswertung eines Forecastings - Prognose der Nachfrage
  - Ausarbeitung einer abgestimmten Strategieentwicklung
  - Abbildung einer Produktdifferenzierung
  - Implementierung einer Preisstrategie
  - Entwicklung einer Umsetzungsstrategie
- Auswertungsmöglichkeiten der Maßnahmen

## NUTZEN

Erfahren Sie in komprimierter, praxisorientierter Form, wie Sie Ihre Veranstaltungen effizient planen, die Preise steuern und Ihre Ressourcen optimal nutzen, um den größtmöglichen Mehrwert zu erzielen. So erhöht sich die Rentabilität Ihrer Tagungslocation und Ihr MICE-Umsatz wächst langfristig!

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, Erfahrungsaustausch, zusätzliches Handout, viele Praxistipps & Tricks, neue Denkweisen, Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Bankett- und Veranstaltungsleiter, Bankettmitarbeiter, Eventabteilungsleiter



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

# MITARBEITERMANAGEMENT

FÜHREN, MOTIVIEREN UND VERSTEHEN



## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

- 28 Mitarbeitermarketing für attraktive Arbeitgeber
- 29 Top-Training:  
Instrumente & Techniken für Führungskräfte
- 30 Teamentwicklung: Einer für alle, alle für einen!
- 31 Modernes Business-Knigge: Benimmregeln im Beruf
- 32 Fit für den Gast: Soziale Kompetenz lernen

*Wie bekomme ich gute und qualifizierte Mitarbeiter?*

*Was bedeutet Onboarding?*

*Wie definiert sich eine Führungskraft?  
Was macht einen guten Chef aus?*



Referent  
Jan Schmidt-  
Gehring

Die Mitarbeiter-Journey - von der Einstellung bis zur Verabschiedung stellt für attraktives Mitarbeitermarketing das A und O dar. Warum Sie als Chef/Vorgesetzter dabei eine wesentliche Rolle spielen!

## INPUT

### Fachkräftemangel:

- Strategien gegen den Fachkräftemangel
- „Ohne Employer Branding geht es nicht mehr!“

### Bewerbungsgespräch:

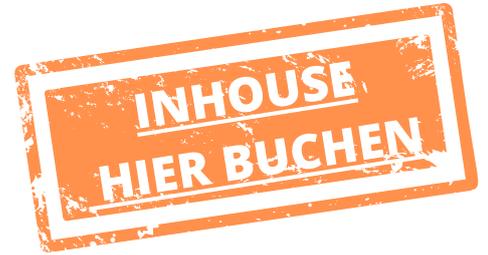
- Was macht Sie als Arbeitgeber attraktiv? Wie führen Sie das optimale Bewerbungsgespräch? - Wie überzeugen Sie Kandidaten?

### Onboarding:

- Die 4 Phasen der erfolgreichen Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Vorteile des richtigen Onboardings
- Maßnahmen zur langfristigen Mitarbeiterbindung

### Offboarding:

- Warum Mitarbeiter kündigen - nicht immer liegt es am Unternehmen
- Planung und Vorbereitung des Offboarding-Prozesses
- Vorteile von Kooperationen für die Personalarbeit



## NUTZEN

Sie erhalten einen neuen Blick auf Ihr Mitarbeitermarketing, erkennen Chancen und Möglichkeiten, um geeignete Mitarbeiter zu finden, zu halten und gegebenenfalls wieder richtig zu verabschieden.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, zahlreiche Beispiele, Praxistipps, zusätzliches Handout, Erfahrungsaustausch, Motivation, persönliches Feedback

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Geschäftsführer, Direktoren, Abteilungsleiter Personal, Führungskräfte



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

### TERMIN

NACH VEREINBARUNG

### DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

### KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

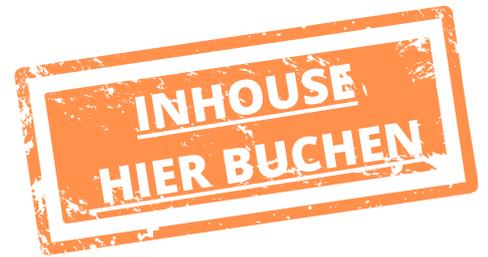
AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS



Referentin  
Brunhilde Fischer

Oft steht und fällt der Erfolg eines Unternehmens mit den Führungskräften. Die Anforderungen wachsen stetig: mehrere Generationen, unterschiedliche Werte und verschiedene Arbeitseinstellungen machen die Mitarbeiterführung zu einer emotionalen Herausforderung. Wie damit umgehen und worauf kommt es an?



## INPUT

- Das 5-Faktoren-Modell: die wichtigsten Eigenschaften einer Führungskraft
- Wie bin ich als Führungskraft? Selbsterkennung & Orientierung für Andere
- Menschentypologien und Generationenmerkmale/Werte
- Ansprechen auf der Gefühls- und Beziehungsebene
- Die verschiedenen Führungsstile
- Toolbox für Führungskräfte – Instrumente zur Mitarbeiterführung
- Methoden zur Führung von Feedback- und Kritikgesprächen
- Schaffen von Win-Win-Situationen

## NUTZEN

Sie lernen, welche Führungsstile zu Ihnen und zu Ihren verschiedenen Mitarbeitern passen, um im Team erfolgreich zu sein. Durch Rollenspiele, Übungen und Nutzung der „richtigen Werkzeuge“ verstehen Sie Ihr Handwerk und können motiviert und mit Begeisterung Ihre Abteilung managen.

## FREUEN SIE SICH AUF

praxisnaher Wissensinput, Übungen, Rollenspiele und Training, viele Praxistipps und Beispiele, interaktiver Erfahrungsaustausch, Unterlagen zur Umsetzung, Tools und Feedback

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Abteilungsleiter, angehende Führungskräfte



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS

# TEAMENTWICKLUNG: EINER FÜR ALLE, ALLE FÜR EINEN!



Referent  
Didier Morand

Einzelne, gute Mitarbeiter bilden noch lange kein erfolgreiches Team. Mit den richtigen Voraussetzungen schaffen und entwickeln Sie als Führungskraft ein motivierendes Team, was weit über eine reine Zusammenarbeit hinausgeht.



## INPUT

- Grundlagen eines funktionierenden Teams / Definition der Teamfähigkeiten
- Zweck des Teams / Was passiert, wenn sich keine Teamarbeit einstellen will?
- 12 Erfolgsfaktoren eines Teams
- Phasen der Teambildung und Teamentwicklung
- Teammitglieder und ihre verschiedenen Rollen
- Verantwortung und Aufgaben eines Teamleiters
- Unternehmenskultur als Treiber eines guten Teamgeistes
- Motivationsfaktoren zur Team-Ziel-Erreichung

## NUTZEN

Sie erhalten das Handwerkszeug, Ihr aktuelles Team zu analysieren, wissen, in welcher Phase sich das Team befindet und welche konkreten Schritte als nächstes kommen. Sie haben ein besseres Gespür im Umgang mit den einzelnen Teammitgliedern und können die Motivation aller steigern! - Teamwork = Dreamwork

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, praktische Übungen, Rollenspiele und Training, Erfahrungsaustausch, zusätzliches Handout, Interaktion im Team, viele Tipps & Tricks, Motivationsschub & Teamspirit

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Geschäftsführer, Direktoren, MitarbeiterInnen/Führungskräfte



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

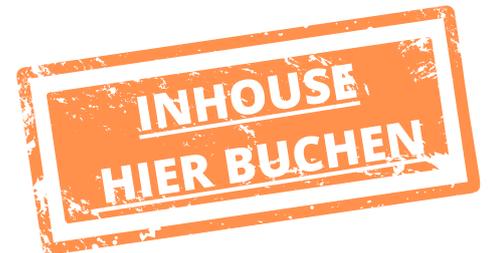


Referent  
Didier Morand

Gutes Benehmen ist im Berufsleben entscheidend. Besonders bei regelmäßigen Gästekontakt muss das Verhalten an die jeweiligen Situationen angepasst werden. Egal, ob Berufsanfänger oder zur Erreichung höherer Positionen: ein souveräner und professioneller Auftritt ist unabdingbar.

## INPUT

- Die gesellschaftlichen Umgangsformen
- Stil und Etikette
- Die korrekte Gesprächsführung: von der Vorstellung bis zur Verabschiedung
- Die Tischkultur und die Tischmanieren
- Verbale und elektronische Kommunikation
- Verhalten im Berufsleben: Bewerbung und Vorstellungsgespräch
- Umgang mit Kritik



## NUTZEN

Erlernen Sie die Umgangsformen und Benimm-Regeln. Ihr Auftreten und Ihre Kommunikation ist künftig professionell und charmant und bringt Sie im Berufs- und Privatleben weiter. Zudem wissen Sie, mit Feedback und Kritik umzugehen und können konstruktiv darauf reagieren.

## FREUEN SIE SICH AUF

Praxisnaher Wissensinput und fundiertes Coaching, zahlreiche Übungen, Rollenspiele und Tipps, Erfahrungsaustausch, Unterlagen zur Umsetzung, Motivation, pers. Feedback

## ZIELGRUPPE

Auszubildende und alle Mitarbeiter, die mehr über modernes Business-Knigge lernen möchten

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

or active  
in their dealings  
etiquette noun  
: conventional requ  
proprieties of com  
community or t

# FIT FÜR DEN GAST: SOZIALE KOMPETENZ ERLERNEN

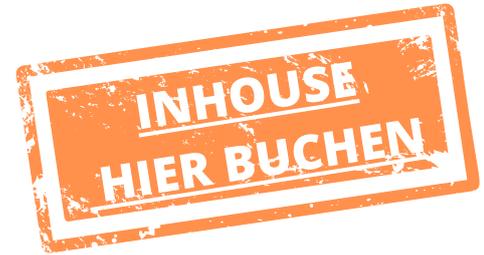


Referent  
Didier Morand

Dienstleistungskompetenz gilt als wichtiger Faktor im Umgang mit Gästen, Vorgesetzten und Kollegen - umso positiver, wenn Sie Ihren neuen Azubis, Quereinsteigern und Ihrem gesamten Team diesbezüglich einen wertvollen Input geben! - Soziale Kompetenzen einfach (neu) erlernt!

## INPUT

- Die gesellschaftlichen Umgangsformen – Stil und Etikette
- Kommunikationsgrundlagen (Ich-Du-Botschaften/ Duzen oder Siezen?)
- Umgang mit verbalen Angriffen – sichere und freundliche Verteidigung
- Entstehung von Konflikten – wie und wann wird es ungemütlich
- Konstruktive Kritik & Feedback empfangen und äußern
- Aufgabenstellungen ohne Widerstände bewältigen
- Kooperatives Verhalten (Vereinbarungen einhalten und weitergeben)
- Die Hausordnung – professioneller Umgang am Arbeitsplatz
- Teamwork + Eigenverantwortung in der Gruppe



## NUTZEN

Azubis oder Berufseinsteiger bekommen ein klares Bild, was von ihnen erwartet wird, wissen, was Sozialkompetenz bedeutet und können mit Kritik sowie Feedback souverän umgehen. Sie finden schneller Ihren Platz im Team und nehmen Tipps für ihr ganzes Leben mit – beruflich wie privat.

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, praktische Übungen, Rollenspiele und Tipps, Erfahrungsaustausch und aktives Miteinander, zusätzliche Unterlagen

## ZIELGRUPPE

Auszubildende, Berufs- und Neueinsteiger



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

# PERSÖNLICHKEITSBILDUNG

ENTWICKLUNG, MOTIVATION UND SELBSTMANAGEMENT



## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

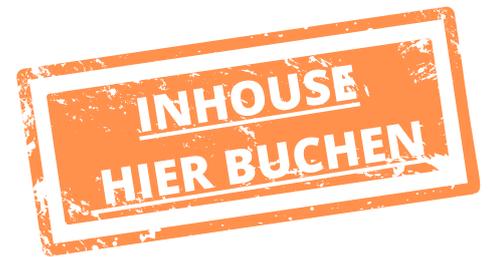
- 34 Lass uns reden! Den eigenen Kommunikationsstil gestalten
- 35 Konflikte: rechtzeitig erkennen & erfolgreich lösen!
- 36 Bye, Bye Stress! - Ich kann damit umgehen!
- 37 Bremsen lösen und erfolgreich durchstarten!
- 38 Die Weltmacht ICH verstehen, mentale Kräfte entfesseln





Referent  
Didier Morand

Der Kommunikations-Stil untereinander und mit den Gästen kann entscheidend für Erfolg und Misserfolg sein. Wichtig ist, sich und andere besser wahrzunehmen und zu verstehen. Gewinnen Sie mit den „richtigen“ Techniken und Kommunikations-Regeln mehr Lebensfreude und Ansehen im Beruf. Der Schlüssel: „Emotionale Intelligenz“!



## INPUT

- Definition zwischenmenschliche Beziehung und soziale Beziehung
- Was ist „Emotionale Intelligenz“ und wie entsteht sie?
- Die Macht des ersten Eindrucks
- Grundregeln einer gelungenen Kommunikation
- Jeder Mensch ist anders! Warum?
- Die Sprache der Wertschätzung nach Marshall B. Rosenberg
- Das Harvard-Konzept: lösungsorientierte Verhandlung

## NUTZEN

Nach der Inhouse-Schulung wissen Sie, warum der erste Eindruck so wichtig ist. Sie lernen, wie Sie mit der „emotionalen Intelligenz“ künftig Ihr Gegenüber besser verstehen, erfolgreich Gespräche führen und professionelles Verhalten an den Tag legen – ein großer Mehrwert für Sie privat und beruflich.

## FREUEN SIE SICH AUF

Fundierter und praxisnaher Wissensinput, Übungen und Rollenspiele, viele Tipps, Erfahrungsaustausch, Unterlagen zur Umsetzung

## ZIELGRUPPE

jeder vom Unternehmer bis hin zum einzelnen Mitarbeiter

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

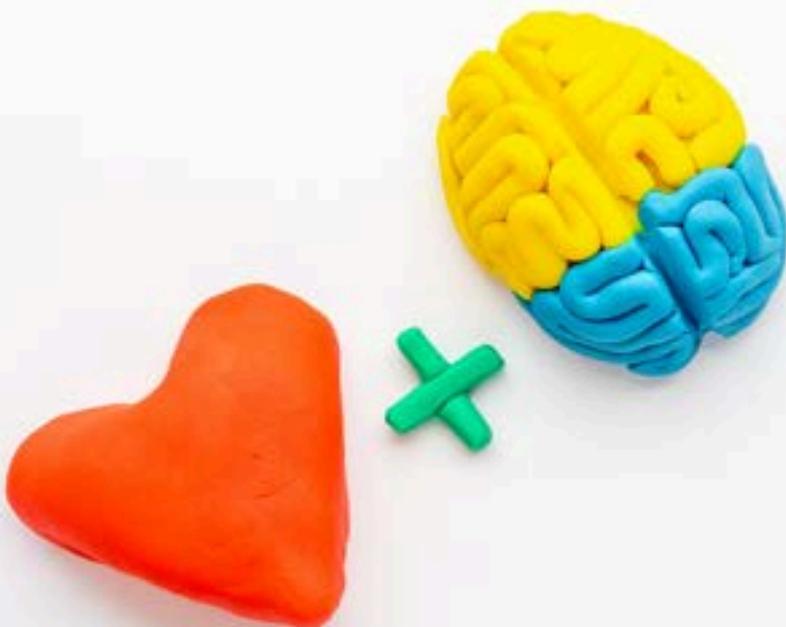
DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS



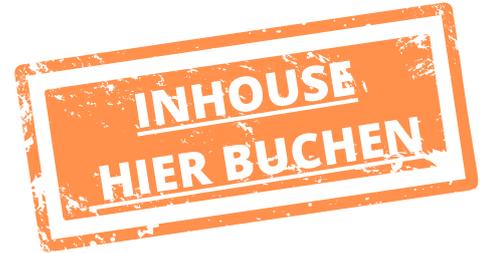
# KONFLIKTE: RECHTZEITIG ERKENNEN & ERFOLGREICH LÖSEN

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 35



Referent  
Didier Morand

Konflikte im beruflichen und im privaten Alltag sind unvermeidlich, werden aber leider oft ignoriert. Dabei ist es viel sinnvoller, die Probleme zu erkennen und zu lösen. Ein wichtiger Schritt für Ihre Entwicklung – für sich selbst und für das ganze Team.



## INPUT

- Definition und Ebenen eines sozialen Konfliktes
- Die Dynamik und die Stufen der Eskalation erkennen: die Rohrbombe
- Persönlichkeitstypen als Hintergrund eines Konfliktes
- Konflikte konstruktiv ansprechen
- Stile der Konfliktlösung
- Das Harvard-Konzept

## NUTZEN

Sie erkennen, wie Spannungen und Auseinandersetzungen entstehen und warum konstruktive Konfliktbewältigung zu den wichtigsten und elementarsten Kompetenzen des Menschen gehören.

Ein echter Mehrwert für Sie persönlich und im künftigen Umgang mit anderen Persönlichkeiten.

## FREUEN SIE SICH AUF

Fundierter und praxisnaher Wissens-Input, kompetenter Referent und Mental-Coach, Übungen und Rollenspiele, viele Tipps, Erfahrungsaustausch, Unterlagen zur Umsetzung, Feedback

## ZIELGRUPPE

alle, die Konflikte lieber rechtzeitig lösen statt sie zu ignorieren (Unternehmer und Mitarbeiter)



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

# BYE, BYE STRESS! - ICH KANN DAMIT UMGEHEN

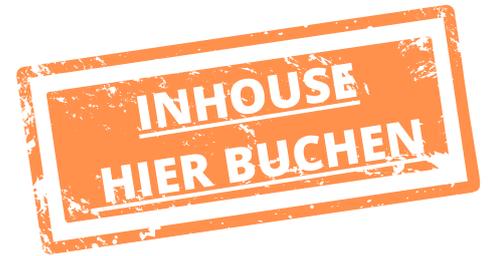


Referent  
Didier Morand

Das Anti-Stress-Seminar für mehr emotionale Balance und Gesundheit – Erreichen Sie stressfrei Ihre Ziele durch erfolgreiches Stressmanagement und sagen Sie Bye, Bye Stress!  
- So einfach war Stressbewältigung noch nie!

## INPUT

- Wie funktionieren unsere Gedanken?
- Bedienungsanleitung für unser Gehirn
- Die Stress-Reaktionskette
- Mentalen Stress erkennen und wirksam abbauen
- Glaubenssätze als innere Antreiber
- Erfolg versus Glück?
- Die Mentalgesetze
- Entspannung schaffen durch mentale Selbsthilfe-Techniken



## NUTZEN

Sie erlernen in diesem Ganztags-Seminar, wie ein Stressprozess entsteht und Sie die Entspannungstechniken des modernen Mentaltrainings sofort anwenden können.

Ebenso erfahren Sie, wie Sie mentalen Stress oder Stresssituationen erkennen und diese umgehen bzw. wirkungsvoll abbauen.

## FREUEN SIE SICH AUF

Erfahrungsaustausch, selbständige Übungen mit Entspannungscharakter, zusätzliches Handout, Training und viele Praxistipps, Feedback

## ZIELGRUPPE

Jeder, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

# DIE WELTMACHT ICH VERSTEHEN, MENTALE KRÄFTE ENTFESSELN

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 37



Referent  
Didier Morand

Erfolg beginnt im Kopf! Mit der richtigen Geisteshaltung und modernen Techniken einfach und schnell Denkblockaden überwinden und das Potenzial Ihres Erfolgs wieder vollständig entfalten!

## INPUT

- Stress- und Erfolgsblockaden verstehen
- Mind-Management: Probleme erkennen
- Analyse des eigenen Autopiloten
- Deaktivierung von Selbst-Sabotage-Programmen
- Erkennen unbewusster Kernüberzeugungen
- Glaubenssätze und deren Bedeutung
- Einschränkende Denkmuster verändern
- Was ist Erfolgskraft, und wo finde ich sie?
- Wie ausgeprägt ist bei mir Erfolgskompetenz?
- Worin steckt mein größtes Potenzial?
- Ihre Berufung als Basis Ihrer Erfüllung
- Finden Sie die richtige Geisteshaltung, um Ihre Leistungskraft zu erreichen
- Arbeiten Sie ab sofort nicht mehr, sondern produktiver
- Stressreduktion und Selbstmotivation als Energiequelle
- Ziele leichter erreichen dank Fokussierung
- Positive Energie aus Lebenskrisen holen



## NUTZEN

Entdecken und lokalisieren Sie Ihre Blockade gemeinsam mit unserem Trainer. Lernen Sie, Ihr "ich" zu verstehen, Herausforderungen selbst zu lösen und starten Sie wieder durch - sowohl in Ihrem beruflichen sowie privaten Leben. Holen Sie sich Ihren Erfolg zurück!

## FREUEN SIE SICH AUF

Interaktives Miteinander und Erfahrungsaustausch, Einzelübungen, zusätzliches Handout, praktisches Training mit Umsetzungstipps, Feedback

## ZIELGRUPPE

Jeder, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS





Referentin  
Brunhilde Fischer

Den Wald vor lauter Bäumen nicht sehen!  
Das passiert oft, wenn man im Alltagsgeschehen gefangen ist und sich zu sehr auf Details oder Probleme konzentriert.

Ein Einzelcoaching für Ihre Mitarbeiter und/oder für Sie zielt dabei auf die Stärkung der Fachkenntnisse und der emotionalen Kompetenzen ab.

Die wichtigsten Gründe, Coaching in Anspruch zu nehmen, sind der Wunsch nach Feedback, Austausch auf Augenhöhe und Unterstützung in hauptsächlich beruflichen Anliegen (fachlich und emotional).



## INPUT

**Welche Themen stehen beim Coaching im Vordergrund?**  
Das Thema Nummer 1 ist Mitarbeiterentwicklung

- Einzelcoaching
- Operative Effizienz in allen Bereichen steigern
- Innovationsförderung
- Kundenzufriedenheit durch verbesserte Prozesse und Servicequalität
- Umsatzsteigerung durch Upselling, Cross-Selling oder die Einführung neuer Angebote.
- Krisenbewältigung

## NUTZEN

Der Blick von Außen, von einem Fachexperten mit Coaching-Ausbildung ermöglicht Ihnen und/oder Ihren Mitarbeitern einen Austausch auf Augenhöhe, mit einem kompetenten Sparringspartner, der mit Ihnen kommuniziert, Sie in Ihren Aufgaben unterstützt, Ihr Rollenverständnis reflektiert und Ihre Kompetenzen verbessert.

## FREUEN SIE SICH AUF

kompetente Fachexperten mit Coaching-Ausbildung, die Ihnen und Ihren Mitarbeiter Motivation, Feedback und Leistungsfreude bringen.

## ZIELGRUPPE

Jeder, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

## INDIVIDUELLES COACHING IN IHREM BETRIEB

TERMIN & DAUER  
NACH VEREINBARUNG

AUCH ALS ONLINE TERMIN  
VIA ZOOM BUCHBAR

FACTS

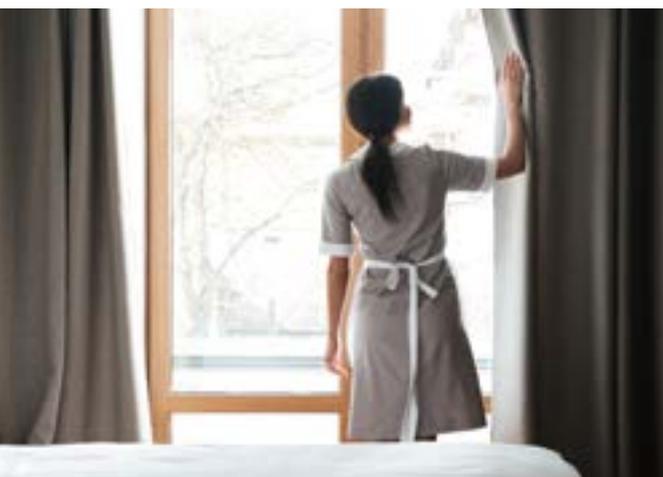


# PRAXIS-WORKSHOPS

VON PRAKTIKERN FÜR PRAKTIKER

## ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

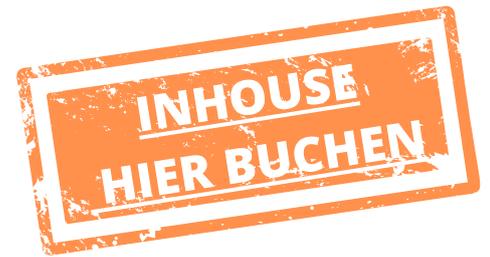
- 40 Professionelle Gästebindung von Anfang an
- 41 Effektives Arbeiten an der Rezeption
- 42 Wie Verkauf heute wirklich funktioniert!
- 43 10% mehr Gastro-Umsatz: Vom Mise en Place zum Verkauf
- 44 Die Perlen des Hauses: Effizientes Housekeeping
- 45 Das 1x1 des Verkaufs für Azubis
- 46 DSGVO - praktisch umgesetzt!
- 47 Mach mich prüfungsfertig! - Empfangsworkshop





Referentin  
Brunhilde Fischer

Marketing wird immer komplexer und kostet, besonders wenn es darum geht, neue Gäste ins Haus zu holen. Günstiger fahren Sie mit kreativen Ideen, die Ihre Gäste zum Wiederkommen motivieren. So entsteht Stammgästabindung heute!



## INPUT

- After-Sales-Marketing als Bestandteil Ihrer Jahresmarketingplanung
- Wo beginnt die Gästebindung und wo hört sie überhaupt auf?
- Basis, Grundlagen und Zweck von After-Sales-Maßnahmen
- Neukundenakquise versus Stammgästabindung! Was rechnet sich mehr?
- Optimieren und erweitern Sie Ihre Stammgäste-Datei
- Entwicklung eines passenden und kreativen Marketings – von der Buchung bis nach der Abreise
- Kreative Ideen und „Werkzeuge“ für Ihre Kundenbindung – online/offline – klassisch/digital – für "WOW-Effekte"

## NUTZEN

Die Schulung vermittelt Ihnen, warum Gästebindungsmaßnahmen wesentlich zum Erfolg Ihres Hotels beitragen. Sie lernen, dass der Wert bei wiederkehrenden Gästen, die zu Stammkunden werden und Sie weiterempfehlen, häufig interessanter ist als kostspielige Werbemaßnahmen für potenzielle, neue Gäste.

Es geht bei After-Sales-Maßnahmen um weit mehr als um den Deckungsbeitrag.

## FREUEN SIE SICH AUF

Praxisnaher Wissensinput, viele kreative Tipps & Werkzeuge, neue Ideen sammeln dank Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus der Branche, kostenloses Handout

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Mitarbeiter im Verkauf, Vertrieb und Marketing

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN  
NACH VEREINBARUNG

DAUER  
10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN  
GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS



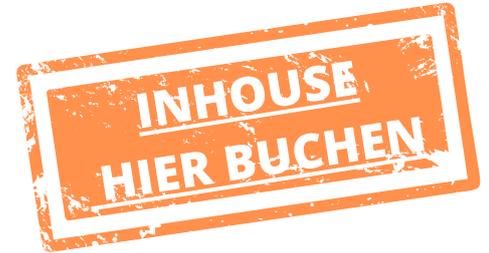


Referent  
Didier Morand

Von der Anreise bis zur Abreise – die Rezeption ist die erste Anlaufstelle für Gäste – umso wichtiger, dass die Mitarbeiter einen professionellen ersten Eindruck hinterlassen und positiv in Erinnerung bleiben!

## INPUT

- Der erste Eindruck: Die Macht der Körpersprache
- Umgangsformen und persönlicher Kontakt
- Kundenorientierte Kommunikation und Verhalten
- Telefontraining: Phasen eines professionellen Telefongespräches
- Selbstmanagement und Stressbewältigung
- Strukturierte Empfangs-Arbeitsabläufe
- Verkaufsgespräch an der Rezeption



## NUTZEN

Sie lernen die professionelle Kundenbehandlung an der Rezeption kennen, d. h. wie Sie in jeder Situation kundenorientiert handeln, auch in Stresssituationen gelassen bleiben, freundliche Kompetenz ausstrahlen und die richtigen Prioritäten setzen.

## FREUEN SIE SICH AUF

Gruppendiskussionen, selbständige Übungen, kompetente Moderation, zusätzliches Handout, praktisches Training und viele Tipps

## ZIELGRUPPE

Auszubildende, Rezeptions- und Reservierungsmitarbeiter



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

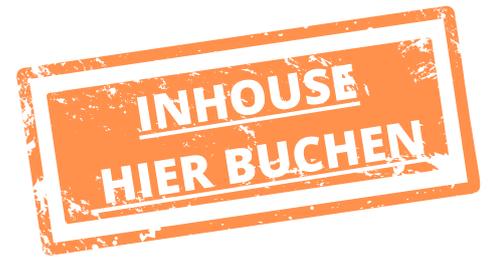
AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS



Referentin  
Brunhilde Fischer

Verkaufen muss man mögen und vor allem auch können. Es gibt viele erfolgreiche Modelle, wie Ihre Verkaufspolitik aufgebaut und strukturiert sein kann. Doch der Köder muss heutzutage immer dem Fisch schmecken. Also, wie genau transportieren Sie die klassischen Verkaufswege in das neue digitale Zeitalter?



## INPUT

- Wie Sie Ihren Verkauf erfolgreich aufbauen - eine Übersicht über die wichtigsten Verkaufskriterien, Verkaufswege und Verkaufskanäle des heutigen Zeitalters (Klassisch bis digital)
- Von der Zielgruppe zur Persona - je personalisierter, desto erfolgreicher!
- Aufbau von erfolgreichen Funnels für Webseiten & Social Media
- Emotionaler Verkauf - was bedeutet das?
- Auswertung und Verbesserung der Verkaufsprozesse
- Die Erfolgsfaktoren des Verkaufs (Psychologisch den Preis vermitteln und durchsetzen - ohne Scheu und Hemmungen)

## NUTZEN

Die Referentin vermittelt Ihnen, die wichtigsten Modelle der Verkaufspolitik und wie sich diese für Ihre Zielgruppe geschickt einsetzen lassen. Sie erkennen zudem, dass auch heute noch die Regeln des klassischen Verkaufs in großen Teilen funktionieren und erfahren, wie der klassische Verkauf auf das Zeitalter 4.0 adaptiert und umgesetzt werden kann! Werden Sie zum Verkaufs-Profi 2.0 ähh... natürlich 4.0!

## FREUEN SIE SICH AUF

Interaktives Miteinander, praxisnahe Übungen, viele kreative Tipps & Werkzeuge, neue Ideen aus der Branche, Erfahrungsaustausch, zusätzliches Handout mit Checklisten zur Umsetzung

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung (Unternehmer, GF, Direktor), Mitarbeiter im Verkauf/Marketing/Service/Rezeption



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

# 10% MEHR GASTRO-UMSATZ: VOM MISE EN PLACE ZUM VERKAUF

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 43



Definierte Serviceketten im Restaurant ermöglichen mehr Zeit für einzigartigen Service und individuelle Gastlichkeit. Profitieren Sie von zufriedenen Gästen und glücklichen Kunden!



Referent  
Jan Schmidt-  
Gehring

## INPUT

- Was gilt es zukünftig in der täglichen Arbeit zu berücksichtigen?
- Was ist „perfekter“ Service?
- Aufbau und Umsetzungsschritte einer Dienstleistungskette
- In Erwartung auf die Gäste – Der letzte Check vor dem Servicebeginn
- Rolle der Restaurantmitarbeiter: Teamplayer, Gastgeber und Verkäufer
- Steigerung Pro-Kopf-Umsatz: Gästewünsche erfragen und zielgenau verkaufen
- Erhöhung Gäste-Frequenz: Maßnahmen zur Gästebindung und Neukunden-Gewinnung (Kundenbindung und Stammgastsysteme)
- Wie Sie Preiserhöhungen adäquat kommunizieren
- Wie Sie Lust zum Essen, Lust zum Ausgehen, Lust zum Feiern machen - Veranstaltungen als Umsatzmagnet für die Gastronomie
- Wie Sie mehr Umsatz dank moderner Bestell- und Bezahlssysteme erreichen
- Wie Digitalisierungsmaßnahmen helfen, den Umsatz zu steigern

## NUTZEN

Lernen Sie die einzelnen Schritte zum Aufbau einer nachhaltigen Dienstleistungskette kennen und erarbeiten Sie im Nachgang selbstständig auf Ihren Betrieb zugeschnittene Qualitätsstandards im Restaurantservice. Erfahren Sie, wie Sie Umsatzsteigerung durch Gästegewinnung erreichen und mit Hilfe von on- und offline Möglichkeiten auf Ihre Dienstleistungen, Speisen und Getränke aufmerksam machen und zum Gastro-Besuch anregen.

## FREUEN SIE SICH AUF

Gruppendiskussionen und Erfahrungsaustausch, zusätzliches Handout und viele Umsetzungstipps, Motivation für hervorragende Gästebindung

## ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung, Auszubildende, Servicemitarbeiter



## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR

FACTS

# DIE PERLEN DES HAUSES - EFFIZIENTES HOUSEKEEPING

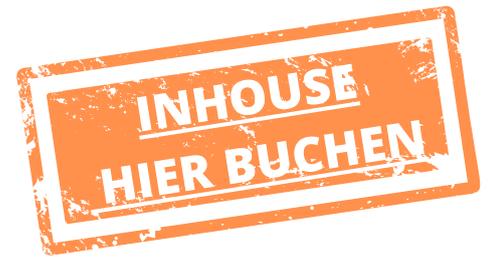


Referent  
Didier Morand

Die bewundernswerte Arbeit des Housekeeping Personals durch effiziente Arbeitsabläufe und gastorientiertes Verhalten maximieren - für das beste Wohlfühlerlebnis Ihrer Gäste!

## INPUT

- Umsetzung der erweiterten Hygiene-Verordnungen
- Festlegung von Zimmerstandards
- Zimmerreinigung Schritt für Schritt
- Arbeitsabläufe im Housekeeping
- Betriebs- und Arbeitsmaterialien: Welche Arbeitsmittel und wie damit umgehen?
- Arbeitsergonomie und Sicherheit
- Kontrollinstrumente und Selbstkontrolle
- Verhaltensweisen auf der Etage im Umgang mit dem Gast und seiner Privatsphäre



## NUTZEN

Sie erwerben Kenntnisse in den Bereichen effizienter und professioneller Arbeitsablaufgestaltung im Housekeeping, trainieren den Einsatz von Checklisten und Reinigungsplänen und üben das Verhalten gegenüber dem Gast! So werden Sie zum richtigen Housekeeping-Experten, dem keiner so schnell etwas vormacht!

## FREUEN SIE SICH AUF

interaktive Gruppendiskussionen, Wissensinput, zusätzliches Handout, praktisches Training, Übungen und viele Tipps & Tricks, Austausch, Feedback

## ZIELGRUPPE

Auszubildende, Leitung Housekeeping und deren Mitarbeiter

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS

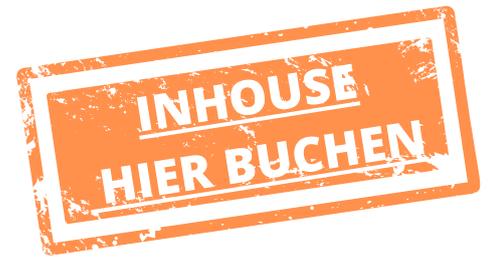
AUCH ALS WEBINAR BUCHBAR





Referent  
Didier Morand

Wer erfolgreich sein will, muss sich und das Produkt oder die Dienstleistung verkaufen können – je früher Auszubildende oder Neueinsteiger dies beherrschen, umso besser ist es für den langfristigen Erfolg des Mitarbeiters, beim Gast und für Ihren Betrieb!



## INPUT

- Grundlagen der Kommunikation
- Verschiedene Ebenen der Kommunikation
- Bedeutung der Körpersprache
- Aufbau eines professionellen Verkaufsgesprächs
- Frage-Techniken
- Tipps und Tricks eines erfolgreichen Verkäufers
- Verkaufstraining und Übungen

## NUTZEN

Auszubildende lernen die verschiedenen Stufen eines Verkaufsgesprächs kennen und wie sie in diesen jeweils mit ihren kommunikativen, persönlichen und fachlichen Fähigkeiten überzeugen. So werden sie durch die richtige Technik, dem nötigen Wissen und der regelmäßigen Übung von Beginn an zu wahren Verkaufstalenten ausgebildet!

## FREUEN SIE SICH AUF

Wissensinput, Gruppendiskussionen, zusätzliches Handout, praktisches Training und viele Tipps, Feedback des Referenten, Austausch unter Auszubildenden, Networking mit Branchengleichgesinnten

## ZIELGRUPPE

Auszubildende, Neu- und Quereinsteiger

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

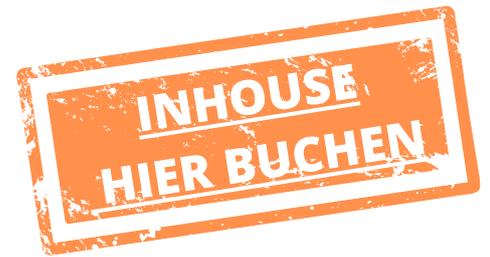
FACTS





Referent  
Jan Schmidt-  
Gehring

Keine Scheu mehr vor dem Ungetüm Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)! Im Betrieb eingeführt und regelmäßig aktualisiert, geben die Maßnahmen sogar Struktur und Sicherheit. Erfahren Sie in komprimierter, praxisorientierter Form die Grundlagen zur Umsetzung. Wann ist was von wem wie zu tun?



## INPUT

- Einführung in die Grundlagen der DSGVO (IST-SOLL-Analyse)
- Pflichten des Unternehmers
- Implementierung der DSGVO im Betrieb
- Umsetzung der gesetzlichen Mindest-Anforderungen (Datenschutzerklärungen, Umgang mit personenbezogenen Daten, Auftragsverarbeitung, Verarbeitungstätigkeiten, Rechte des Betroffenen: Informations- und Auskunftspflicht, Löschpflichten, Widerspruchsrecht, Sanktionen/Straftaten, Schadensersatz,...)
- Zusammenfassung für einen datenschutzkonformen Gesamtauftritt
- Aktuelle Rechtsfälle & Gerichtsentscheidungen, Beispiele aus der „Bußgeld-Praxis“

## NUTZEN

Sie lernen, auf welche datenschutz-rechtlichen Vorgaben Sie besonders zu achten haben, wie Sie Stolpersteine erkennen und Abmahnfallen vermeiden. Zudem bekommen Sie wichtige Listen zur Dokumentation und verfügen nach der Schulung über eine DSGVO-konforme Datenschutzerklärung Ihrer Website. Jetzt Vorbeugen und sicher sein!

## FREUEN SIE SICH AUF

Praxisnaher Wissensinput, zahlreiche Beispiele und Tipps aus der Gastro-Praxis, Anleitungen zur Vorgehensweise der Umsetzung, Austausch, zusätzliches Handout

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Geschäftsführer, Direktoren, Datenschutzbeauftragte, Mitarbeiter

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

**TERMIN**

NACH VEREINBARUNG

**DAUER**

10.00 UHR - 17.00 UHR

**KOSTEN**

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

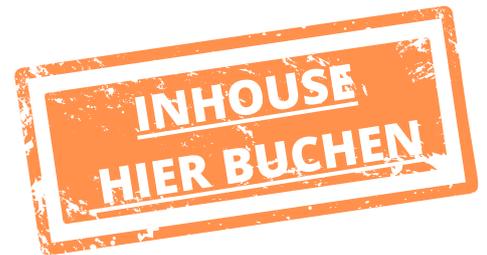
**KANN STUNDENWEISE ONLINE GEBUCHT WERDEN**

# MACH MICH PRÜFUNGSFIT! EMPFANGSWORKSHOP



Referent  
Didier Morand

Die Prüfungsvorbereitung für Hotelfach- und Hotelkaufleute will gelernt sein – am besten mit unserem Praxisworkshop gegen Prüfungsstress und für spitzen Prüfungsergebnisse!



## INPUT

- Erstellung von Checklisten zur Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
- Durchführung eines verkaufsorientierten Gastgesprächs
- Ausarbeitung von verkaufsfördernden Maßnahmen
- Erledigung von Empfangs-Standardaufgaben
- Beantwortung von spezifischen Empfangsfragen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Reklamationen

## NUTZEN

Der Workshop bereitet Sie perfekt auf Ihre finale Abschlussprüfung im Hotelfach vor und vermittelt Ihnen wichtige Hintergrundinformationen zu Prüfungsgrundlagen und Arbeitsabläufen an der Rezeption – so steht Ihrem Erfolg nichts mehr im Wege!

## FREUEN SIE SICH AUF

Gruppendiskussionen, selbständige Übungen, lösungsorientierte Antworten, zusätzliches Handout, praktisches Training und viele Tipps, nachgespielte Prüfungssituationen

## ZIELGRUPPE

Auszubildende (im Abschlussjahr)

## INHOUSE-SCHULUNG IN IHREM BETRIEB

TERMIN

NACH VEREINBARUNG

DAUER

10.00 UHR - 17.00 UHR

KOSTEN

GANZTAGS-SEMINAR (7H): 1.400,-€ ZZGL. MWST

FACTS





### ES GEHT UM FOLGENDE THEMEN:

- 49 Was Gäste heute wollen - Mut zur Extrawurst!
- 50 Megatrend: Nachhaltigkeit - Stimmt die CO2-Bilanz?



# WAS GÄSTE HEUTE WOLLEN - MUT ZUR EXTRAWURST!



Referentin  
Brunhilde Fischer

Aber wo fängt sie an und wo hört sie auf?  
Alles ist im Wandel! So auch die Bedürfnisse und  
Erwartungen der Gäste. Wenn Sie hier mithalten  
wollen, sollten Sie schnell sein, Trends erkennen und  
Lösungen entwickeln. Kreativität und Andersdenken  
ist gefragt, um am Markt erfolgreich zu sein.

## INPUT

- Was verändert menschliche Bedürfnisse? - Kleiner Exkurs
- Die gesellschaftlichen Milieus und deren Bedürfnisse kennen / Angebote daran ausrichten
- Was sind die globalen Treiber bei den Veränderungsprozessen?
- Megatrends & Entwicklungen der Gesellschaft
- Auswirkungen und Anforderungen an touristische & gastronomische Betriebe
- Wer ist Ihre Zielgruppe und was können Sie tun, damit sie Sie auch findet?
- Arbeiten mit dem Persona-Modell
- Perspektivenwechsel, Paradoxien, Experimente, gewohntes Denken durchbrechen – aber wie?
- Kreative Lösungsvarianten erkennen und umsetzen



## FACTS

DAUER

3 STUNDEN

KOSTEN

99,-€ ZZGL. MWST\*

AUCH ALS

INHOUSE SCHULUNG

BUCHBAR

## NUTZEN

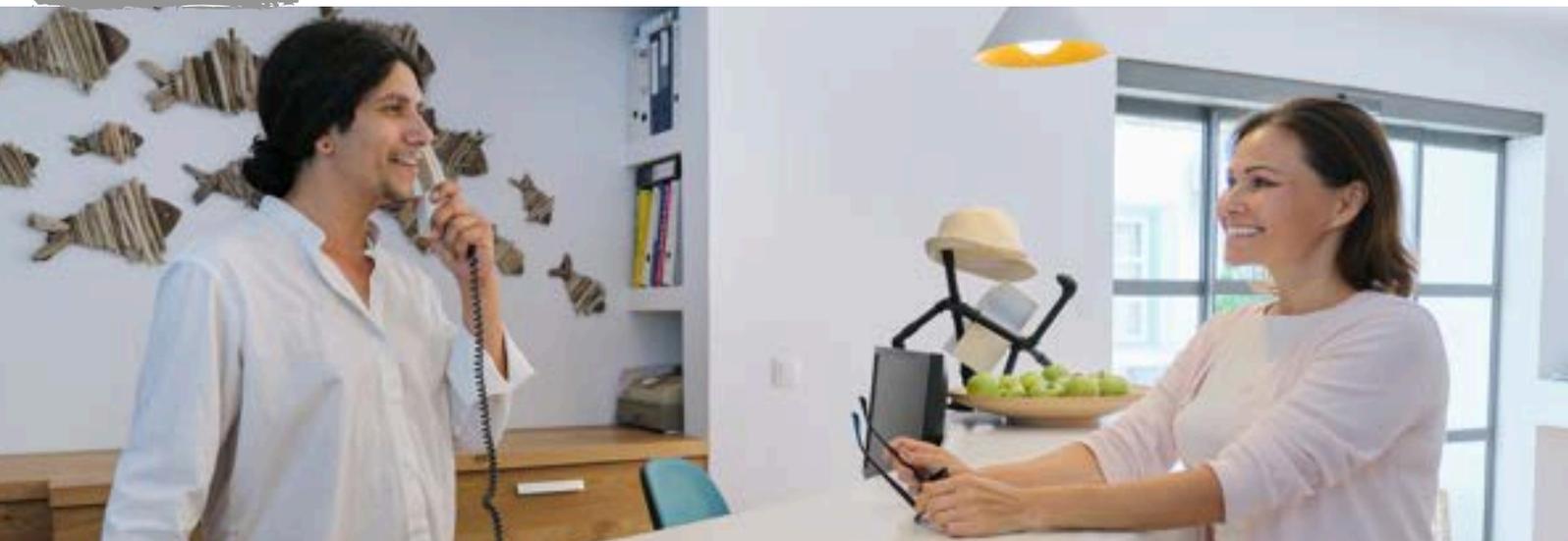
Sie lernen, welche Faktoren Auswirkungen auf die Bedürfnisse Ihrer Gäste und deren Konsum- und Reiseverhalten in der heute sehr wechselhaften Zeit haben. Mit Kreativitätstechniken und Anleitungen zu neuen Denkweisen werden Sie künftig in der Lage sein, flexibel und schnell die Entwicklungen im Gästeverhalten zu erkennen und Ihre Leistungen entsprechend anzupassen. Sie werden auf die neusten weltweiten Trends im Tourismus, der Hotellerie und Gastronomie vorbereitet, verstehen so die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Gäste noch besser und können sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen, der sich rechnet!

## FREUEN SIE SICH AUF

Interaktives und wissensvermittelndes Miteinander, viele Praxistipps, Erfahrungsaustausch, Übungen zum Andersdenken und für den praktischen Nutzen, viele Tipps und Inspirationen zu den neuesten Trends, Erfahrungsaustausch und kompetente Moderation.

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Manager, Direktoren, leitende Mitarbeiter



# MEGATREND: NACHHALTIGKEIT - STIMMT DIE CO2-BILANZ?

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 50



Referentin  
Brunī Fischer

Nachhaltigkeit ist in aller Munde. Das Wort wird in den Medien inflationär verwendet. Es ist fast unmöglich geworden, nicht tagtäglich mit dem Thema konfrontiert zu werden. Aber was bedeutet Nachhaltigkeit eigentlich?



## INPUT

- Stichwort Nachhaltigkeit: Problemstellung, Begriff, UN-Ziele, Drei-Säulen-Modell & Leitstrategien
- Umsetzung eines nachhaltigen Hotelkonzeptes
- Die richtige Vermarktungsstrategie
- Wo steht der Hotelmarkt aktuell?
- Nachhaltige Ideen zum Kostensparen
- Chancen und Grenzen in der Hotellerie und Gastronomie

## NUTZEN

Erfahren Sie in diesem Webinar, wie Sie als Unternehmer mit Ihrem Betrieb einen echten Beitrag gegen den Klimawandel leisten können und das absolute Zukunftsthema beherrschen. Danach sind Sie auf dem neusten Stand in puncto nachhaltiger Wirtschaftlichkeit. Sie können gezielt die vor allem nachhaltig orientierte Generation ab Y & Z, für Ihr Hotelkonzept begeistern - sowohl als attraktiver Arbeitgeber aber auch als interessantes Urlaubsziel! Ebenso wissen Sie, auf welche Art und Weise Sie Nachhaltigkeit in Ihrem Unternehmen integrieren können.

## FREUEN SIE SICH AUF

nachhaltiger Wissensinput, zusätzliches Handout, viele Praxisbeispiele & Umsetzungstipps, Ideensammlung für nachhaltige Hotellerie und Gastronomie, Erfahrungsaustausch und Feedback

## ZIELGRUPPE

Unternehmer, Manager, Leitung Housekeeping, zukünftige Führungskräfte, Qualitätsbeauftragte

## FACTS

### DAUER

1,5 STUNDEN

### KOSTEN

59,-€ ZZGL. MWST

### AUCH ALS

INHOUSE SCHULUNG

BUCHBAR



# UNSERE REFERENTEN

UNTERNEHMERMANUFAKTUR | 51

GEBALLTES SPEZIALISTEN-UND EXPERTENWISSEN

---



**BRUNHILDE FISCHER**  
**EXECUTIVE-TRAINER & COACH**

**Themenschwerpunkte:**

Positionierung, Online-Marketing, Unternehmensführung und Training, Soziale Kompetenzen, Gästebedürfnisse & Trends

---



**DIDIER MORAND**  
**EXECUTIVE-TRAINER & COACH**

**Themenschwerpunkte:**

Verkaufstraining & Vertrieb, Auszubildende & Branchenneulinge, Persönlichkeitsentwicklung & Motivation, Teamcoaching- und Bildung

---



**JAN SCHMIDT-GEHRING**  
**SENIOR-COACH & TRAINER**

**Themenschwerpunkte:**

Online-Marketing, Mitarbeiter- und Personalmanagement, Datenschutz, Praxis-Workshops für Hotellerie & Gastronomie, Positionierung

---

# IHRE ANSPRECHPARTNERIN

DES VERTRAUENS FÜR UNSERE WEITERBILDUNGEN

---



**MELANIE REISBÖCK**  
**AKADEMIE-LEITERIN**

Ich stehe Ihnen für Fragen zu unseren Weiterbildungen gerne zur Verfügung.

E-Mail: [melanie.reisboeck@unternehmer-manufaktur.de](mailto:melanie.reisboeck@unternehmer-manufaktur.de)

Telefon: +49 (0)8677 9132480

# AGB'S FÜR WEBINARE UND INHOUSE

## FÜR DIE VOLLSTÄNDIGKEIT

Für Einzelbuchungen bzw. externe Hotel- und Gastronomiebetriebe. Folgende Informationen zu den Webinaren und Inhouse-Schulungen (im Folgenden "Weiterbildung" genannt) gelten ausschließlich für Betriebe, die keine Vereinbarung/Vertrag/Projekt mit der Unternehmermanufaktur geschlossen haben.

### 1. Leistungsumfang Weiterbildung:

Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Beschreibung. Im Vorfeld getroffene mündliche Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung. Die Unternehmermanufaktur ist berechtigt, bei unvorhergesehener Verhinderung eines geplanten Referenten, diesen durch einen gleichwertigen zu ersetzen. Mit in der Anmeldegebühr sind die Unterlagen und das Teilnehmerzertifikat enthalten.

### 2. Nicht im Leistungsumfang enthalten:

Die Fahrtkosten sind bei Inhouse Schulungen je nach Aufwand zu den tagesaktuellen Preisen separat zu entrichten, Übernachtung und Verpflegung für den Referenten ist zu stellen. Bei individuell ausgearbeiteten Webinaren und Inhouse-Schulungen steht es der Unternehmermanufaktur zu je nach Aufwand weitere Erarbeitungskosten auf den Standardpreis der Weiterbildung aufzuschlagen.

### 3. Bestellung und Vertragsabschluss:

a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Verwendung auf Weiterbildungsbuchungen aus dem Weiterbildungsmagazin der Unternehmermanufaktur. Die Firma Unternehmermanufaktur GmbH (nachfolgend Anbieter genannt) mit Sitz in Burghausen bietet Weiterbildung für Hotellerie und Gastronomie an. Die Anschrift des Anbieters lautet: Unternehmermanufaktur für Hoteliers und Gastronomen GmbH, Marktler Str. 33, 84489 Burghausen. Kunde im Sinne dieser AGB ist, wer mit dem Anbieter einen Weiterbildungsvertrag schließt. Sofern es in den jeweiligen besonderen Bedingungen des Projekts nicht anders geregelt ist, kommt der Vertrag durch schriftliche Anmeldung zwischen Anbieter und Kunde zustande. Der Eingang einer Bestellung wird per E-Mail bestätigt (Eingangsbestätigung). Diese Eingangsbestätigung stellt keine Angebotsannahme dar. Ein Vertrag kommt zwischen dem Kunden und dem Anbieter erst mit einer schriftlichen Auftragsbestätigung seitens des Anbieters zustande, die dem Kunden per E-Mail zugesandt wird.

b) Mit der Anmeldung zur Weiterbildung willigt der Teilnehmer / die Teilnehmerin ein, dass Fotos und Videos, die von ihm / ihr aufgenommen werden, zu Dokumentations- und Kommunikationszwecken von der Unternehmermanufaktur verwendet werden dürfen.

### 4. Anmeldefristen:

Die Anmeldefrist für alle angebotenen Weiterbildungen endet 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin. Anmeldungen sind nur in schriftlicher Form (per E-Mail) bei der Unternehmermanufaktur einzureichen. Wenn E-Mails gegebenenfalls nicht beim Anbieter eingehen, können keine Reservierungen bzw. Absagen für Weiterbildungen vorgenommen werden. Schadensersatzforderungen jeglicher Art, werden in keinem Fall von der Unternehmermanufaktur GmbH getragen. Alle Anmeldungen werden spätestens 14 Tage vor dem Durchführungsdatum per E-Mail bestätigt.

5. **Weiterbildungsunterlagen:** Die Unterlagen werden dem Kunden nach der Weiterbildungsveranstaltung in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Alle Schutz- und Verwertungsrechte, insbesondere das Vervielfältigungsrecht an den von der Unternehmermanufaktur eingesetzten Arbeitsunterlagen stehen ausschließlich dem Anbieter oder, sofern entsprechend ausgewiesen, dem Referenten oder einem anderen Autor zu. Den Teilnehmern ist es nicht gestattet, die Unterlagen ohne schriftliche Zustimmung ganz oder auszugsweise zu reproduzieren, in Daten verarbeitende Medien aufzunehmen oder in irgendeiner Form zu verarbeiten oder zu vervielfältigen.

### 6. Zahlungsbedingungen:

Die Teilnahmegebühr zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Zahlungen werden ausschließlich per Banküberweisung akzeptiert. Eine nur zeitweise Teilnahme an der Weiterbildung berechtigt den Teilnehmer nicht zur Minderung der Teilnahmegebühr. Die Zahlung hat vor Beginn der Weiterbildung zu erfolgen. Eine benötigte Tagungspauschale (Tagungsgetränke, zwei Kaffeepausen und Mittagessen) ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten und ist vor Ort im Tagungshotel zu entrichten. Auch eventuelle zusätzliche Speisen, Getränke sowie Übernachtungskosten der Teilnehmer gehen auf eigene Rechnung.

### 7. Stornierungen durch die Unternehmermanufaktur:

Der Anbieter kann eine Weiterbildung absagen, wenn Gründe vorliegen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, wie zum Beispiel höhere Gewalt und pandemische Lage, unzureichende Teilnehmerzahl (weniger als 8 TN bei Webinaren), plötzliche Erkrankung des Referenten. Der Anbieter ist verpflichtet, dies den Teilnehmern unverzüglich mitzuteilen. In oben genannten Fällen werden die bereits abgebuchten Teilnehmergebühren zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche oder Schadensersatzansprüche gegen die Unternehmermanufaktur GmbH sind ausgeschlossen.

# AGB'S FÜR WEBINARE UND INHOUSE

## FÜR DIE VOLLSTÄNDIGKEIT

### 8. Rücktritt durch den Kunden:

Abmeldungen müssen zur Fristwahrung schriftlich per E-Mail vorgenommen werden. Entscheidend ist der Termin des Eingangs.

#### Die Stornierungsbedingungen:

- bis 14 Tage vor Termin: kostenfrei.
- ab 14 Tage bis vor Termin oder bei Nichterscheinen: 100 % der Teilnahmegebühr.

Der Weiterbildungsteilnehmer kann jederzeit, ohne zusätzlichen Kostenaufwand, einen Ersatzteilnehmer (per E-Mail-Mitteilung) benennen.

### 9. Rechte:

a) Die Unternehmermanufaktur ist zur Nennung des Kunden zu Referenzzwecken berechtigt und, sofern nicht anders vereinbart, ferner berechtigt, die erarbeiteten Ergebnisse mittels Video / Film aufzuzeichnen und zu Demonstrations- und Werbezwecken auf der UMA-Website und Sozialen Medien, Messen und Vorträgen zu veröffentlichen und zu Wettbewerben einzureichen.

b) Mit der Anmeldung zur Weiterbildung willigt der Teilnehmer ausdrücklich ein, dass Fotos und Videos, die von ihm im Zuge der Weiterbildung aufgenommen werden, zu Werbe- und Kommunikationszwecken von der Unternehmermanufaktur verwendet werden dürfen. Sofern der Kunde dies nicht wünscht, muss er den Referenten vor Veranstaltungsbeginn darauf hinweisen.

### 10. Weitere Punkte:

Berichtigen von Irrtümern sowie Druck- und Rechenfehler in Werbeanzeigen und begleitenden Unterlagen bleiben vorbehalten. Die Prospekthaftung wird ausgeschlossen. Der Veranstalter ist berechtigt, personenbezogene Daten der Teilnehmer zu speichern und intern weiter zu verwenden. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages oder dieser Bedingungen berühren nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Nebenabreden oder Änderungen bedürfen ihrer Gültigkeit Textform. Gerichtsstand: Gerichtsstand ist Burghausen.

### 11. Haftung:

Der Anbieter haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird (Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf). Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung wegen der Verletzung des Lebens des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

### 12. Datenschutz:

Der Anbieter hält die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes in ihrer jeweils geltenden Fassung ein.

### 13. Schlussbestimmungen:

Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechtes. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Burghausen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Der Anbieter bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden Klage oder andere gerichtliche Verfahren zu erheben oder einzuleiten. Ist der Kunde kein Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, gilt die gesetzliche Regelung. Sollten bestimmte Bedingungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich in einem solchen Falle, anstelle der unwirksamen Bestimmungen eine rechtswirksame Regelung zu treffen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt im Falle einer Lücke.

**Genderhinweis:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Schriftform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Diesen AGB's sind nachträgliche Preisänderungen aufgrund unerwarteter Ereignisse vorbehalten.

# AGB'S FÜR NETZWERK KUNDEN

## FÜR DIE VOLLSTÄNDIGKEIT

Folgende Informationen zu den Webinaren und Inhouse-Schulungen (im Folgenden "Weiterbildung" genannt) gelten **ausschließlich für Nettwerkkunden**, die einen Beratungsvertrag oder ein Projekt mit der Unternehmermanufaktur abgeschlossen haben.

1. Für die Weiterbildungsangebote entstehen keine zusätzlichen Kosten. Sie sind Teil der Leistung der Unternehmermanufaktur, entsprechend dem Vertrag.
2. Die Fahrtkosten des Trainers bei angefragten Inhouse Schulungen sind separat zu entrichten und orientieren sich je nach Aufwand an den tagesaktuellen Preisen. Die Übernachtung und Verpflegung für den Referenten sind zu stellen. Gegebenenfalls können für Inhouse-Schulungen entsprechende Beratungseinheiten verrechnet werden, dies ist vorab mit dem Berater abzustimmen.
3. Für die verbindliche Anmeldung beachten Sie bitte die Frist von bis zu 14 Tage vor dem Weiterbildungstermin. Anmeldungen nach diesem Termin können nur noch nach persönlicher Rücksprache mit der Unternehmermanufaktur berücksichtigt werden.
4. Für Abmeldungen gelten folgende **Stornierungsbedingungen** (pro Teilnehmer-Absage):
  - bis 14 Tage vor Veranstaltungs-Termin: kostenfrei.
  - ab 14 Tagen vor Termin oder bei Nichterscheinen wird eine Bearbeitungspauschale von 35 € berechnet.
5. Weiterbildungsanmeldungen sind nur in schriftlicher Form (per E-Mail oder online über die Unternehmermanufaktur-Website) vorzunehmen. Anmeldungen können nicht telefonisch angenommen werden.
6. Für alle eingehenden Weiterbildungsanmeldungen, wird innerhalb von 48 Stunden nach Eingang eine schriftliche Eingangsbestätigung Ihrer verbindlichen Anmeldung per E-Mail versendet. Falls diese Bestätigung ausbleibt, weist dies auf einen Übertragungsfehler hin und erfordert eine Kontaktaufnahme mit der Unternehmermanufaktur.
7. Mit der Anmeldung zur Weiterbildung willigt der Teilnehmer ein, dass Fotos und Videos, die von ihm aufgenommen werden, zu Dokumentations- und Kommunikationszwecken von der Unternehmermanufaktur verwendet werden dürfen. Sofern der Kunde dies nicht wünscht, muss er den Referenten vor Veranstaltungsbeginn darauf hinweisen.
8. Die Unternehmermanufaktur behält sich das Recht vor, Weiterbildungstermine aufgrund von mangelnden teilnehmenden Betrieben (weniger als 8 teilnehmende Betriebe bei Webinaren) bis zu 14 Tage vor der Veranstaltung abzusagen. Bereits angemeldete Betriebe werden umgehend darüber informiert. Die Unternehmermanufaktur ist berechtigt, bei unvorhergesehener Verhinderung eines geplanten Referenten diesen durch einen gleichwertigen zu ersetzen.
9. Die Unternehmermanufaktur ist zur Nennung des Kunden / Hotels zu Referenzzwecken berechtigt. Die Unternehmermanufaktur ist, sofern nicht anders vereinbart, ferner berechtigt, die für die Teilnehmer in der Weiterbildung erarbeiteten Ergebnisse mittels Video / Film aufzuzeichnen und zu Demonstrations- und Werbezwecken auf den Webseiten und Sozialen Medien, Messen und Vorträgen zu veröffentlichen und zu Wettbewerben einzureichen.
10. Schadensersatzforderungen jeglicher Art, z.B. bei Anreise zu einem besetzten oder einer nicht stattfindenden Weiterbildung, werden in keinem Falle von der Unternehmermanufaktur GmbH getragen.
11. Die Unternehmermanufaktur hält die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes in ihrer jeweils geltenden Fassung ein.

**Genderhinweis:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Schriftform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Diesen AGB's sind nachträgliche Preisänderungen aufgrund unerwarteter Ereignisse vorbehalten.

Stand: Mai 2024

