

Wissen, Können, Handeln

UMA HOGA-Akademie

für Hoteliers & Gastronomen

2020

50+ verschiedene Seminare & Workshops
für Ihre Weiterbildung
in der Hotellerie und Gastronomie



Wie denkt man zukunftsfähig?

*„Die Zukunft soll man nicht voraussehen wollen,
sondern möglich machen“
(Antoine de Saint-Exupéry)*

In unserer komplexen Welt ist alles stetig im Wandel. Auch Wissen und Können! Es rücken immer stärker Kompetenzen in den Fokus, die uns erlauben, uns zügig anzupassen, agil zu handeln, auf Veränderungen oder gar Überraschungen schnell und vor allem zukunftsorientiert zu reagieren, ohne die Unternehmensziele aus den Augen zu verlieren!

Als wichtigste Fähigkeit erachte ich dabei das Erlernen eines systemischen Denkens. Wir brauchen UnternehmerInnen und MitarbeiterInnen, die nicht nur die Einzelteile ihres Betriebes sehen, wie Umsatz und Gewinn oder Service und Küche. Sondern wir brauchen die, die das große Ganze und die Gesamtzusammenhänge verstehen, respektieren und ständig an deren komplexem Zusammenspiel und deren Weiterentwicklung arbeiten!

In der Tat, eine herausfordernde Aufgabe! Sie erfordert vor allen Dingen Mut und den Willen, sich den Aufgaben zu stellen - mit Konsequenz und vor allem mit Verantwortungsbewusstsein. Sie sehen schon, in Zukunft kommt es nicht nur auf die fachlichen, sondern vor allen Dingen auch auf die sozialen und individuellen Kompetenzen jedes Einzelnen an. Denn wir sind alle, jeder Einzelne, gefragt, wenn es um die Herausforderungen der Zukunft geht.

Die Weiterbildungen der Unternehmermanufaktur zielen genau auf dieses systemische Denken ab. Unsere TeilnehmerInnen sollen stets erkennen, dass nicht nur z. B. die Kalkulation von Speisen oder Zimmerpreisen den Umsatz erhöht, sondern auch, wie die MitarbeiterInnen im Service die Speisen anbieten und die Marketingabteilung diese in verschiedenen On- und Offline-Kanälen inszenieren. Und das alles aus der Perspektive des Gastnutzens und der eigenen Positionierung.

Ja, die Anforderungen an erfolgreiche Unternehmen sind komplex geworden. Gerade deshalb ist die Klarheit der Ziele in der Weiterbildung und der Unternehmensentwicklung der entscheidende Erfolgsfaktor. Und diese Ziele sollen von allen (!) MitarbeiterInnen mitgetragen werden.

Entwickeln Sie mutig eine Wissens- und Erfahrungskultur in Ihren Betrieben, die auf emotionalen Berührungspunkten basiert. Sowohl für Ihre Gäste als auch für Ihre MitarbeiterInnen!

Herzlichst
Ihre
Brunhilde Fischer
mit dem gesamten Referenten-Team
der **Unternehmermanufaktur**

Inhalt

Das erfolgreichste Marketing der Welt – Zukunft sichern!

Positionierung: Der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg	8
Nischenstrategie für Hoteliers und Gastronomen: Mit Megatrends zur Nische	9
Querdenken: Mehr Hotelgäste – der unkonventionelle Weg	9
Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management oder Unternehmensführung und Positionierung aus einem anderen Blickwinkel	10
Magic Moments: Emotionale Berührungspunkte schaffen	11

Hotellerie und Gastronomie 4.0 – mit Online-Marketing erfolgreich sein

SEO- und OnPage: Website-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	14
Online Texten: Ansprechende Texte für Hoteliers und Gastronomen	15
Google Analytics für Hoteliers und Gastronomen: Einsteiger-Seminar Fortgeschrittenen-Seminar	16
Google Ads: Online-Werbung für Hoteliers und Gastronomen	17
Content-Marketing: Verkaufstarke Inhalte für Hoteliers und Gastronomen	18
Conversion-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	19
Social-Media: Facebook, Twitter und Co. für Hoteliers und Gastronomen	20
E-Mail-Marketing und Newsletter für Hoteliers und Gastronomen	21
Website-Relaunch: Verkaufstarke Website-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	21

Vertriebs-Seminare und Marketing – Neukunden sowie Kundenbindung erreichen

Verkaufsgespräche führen: Mit Struktur erfolgreich verkaufen	24
Verkaufsgespräche führen: Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung	24
Kundenbesuche erfolgreich gestalten: Durch Sales Blitz & Sales Trip	25
Aktive Kundenbindung: Durch erfolgreiche After-Sales-Maßnahmen	26
Beschwerdemanagement: Souverän mit Reklamationen umgehen	27

Preispolitik – mit Zahlen, Daten, Fakten (ZDF) das Unternehmen steuern

Betriebswirtschaftliche Zimmerpreis-Kalkulation	30
Preispolitik: Preisstrategien, Buchungskanäle-Mix, Yield-Management	30
Revenue-Management: Mehr Gewinn im Logis-Bereich	31

Finanzpolitik und Budget – mit Zahlen, Daten, Fakten (ZDF) das Unternehmen steuern

Unternehmer-Tool: Potenziale sichtbar machen	34
Risikofrüherkennung mittels BWA und SuSa für Hoteliers und Gastronomen	35
Preiskalkulation: Speisekalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation	35

Mitarbeiter-Personalmanagement – Wie führen, motivieren, verstehen? Neue Wege!

Grundlagen der Kommunikation im Unternehmen	38
Leader-Seminar für Unternehmer	38
Mitarbeitermarketing: Mitarbeiterfindung und Mitarbeiterbindung	39
Führungstraining I: Instrumente & Techniken für Führungskräfte	40
Führungstraining II: Mit Mut und Klarheit Menschen führen	40
Teambildung und Teamentwicklung: Gemeinsam zum Erfolg	41
Fit für den Gast: Soziale Kompetenz für Auszubildende	42
Business-Knigge im Berufsalltag	42
Konfliktmanagement im Unternehmen	43

Persönlichkeitsweiterbildung und Motivation – der Schlüssel zum Tun und Handeln

Selbst- und Zeitmanagement I	46
Selbst- und Zeitmanagement II	46
Stressmanagement: Mit Herausforderungen umgehen	47
Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten	47
Die Macht der Persönlichkeit	48
Mentales Selbstmanagement: Der Erfolg beginnt im Kopf	49

Praktiker-Seminare – von Praktikern für Praktiker

Erste Schritte im Verkauf: Grundlagen für Auszubildende	52
Arbeiten im Restaurant: Mit Struktur vom Mise en Place zum Verkauf	52
Arbeiten am Empfang: Gelebte Dienstleistungsqualität	53
Arbeiten im Housekeeping: Effiziente Arbeitsabläufe	53
Empfang-Praxis-Workshop Vorbereitung zur praktischen Prüfung für Hotelfach- und Hotelkaufleute	54
Verhandlungsstrategien mit Lieferanten: Im Einkauf liegt der Gewinn!	55
Kreativität und neue Anforderungen in der Küche	56
Küchenorganisation: Steigern Sie die Qualität und Ihren Gewinn!	57
Umsetzungsstarkes Marketing an der Hotel-Rezeption Seminar-Block in drei Teilen für Hotelfachleute, Rezeptionisten, Quer- und Wiedereinsteiger	58
Datenschutz für Hoteliers und Gastronomen	60
IT-Sicherheit	61
Ihr Nutzen auf einen Blick	62
Maßgeschneiderte Weiterentwicklung – individuelles Coaching	63
Inhouse-Schulungen zu allen Themen dieser Broschüre	64
Transfer-Coaching für nachhaltigen Lernerfolg – in Ihrem Betrieb	65
Seminar- und Workshop-Jahreskalender 2020	66
Die Referenten der Unternehmermanufaktur	68
Reservierungsrichtlinien für Seminare und Workshops – allgemeine Geschäftsbedingungen	72
Reservierungsrichtlinien für Seminare und Workshops – exklusiv für Netzwerkpartner der Unternehmermanufaktur	74

Unser Dankeschön für Sie!

Für Ihre Onlinebewertung auf unserer Akademie-Homepage bedanken wir uns bei Ihnen mit: einem **Gutschein im Wert von 20,- €** für Ihre nächste Seminarteilnahme (anrechenbar auf die Tagungspauschale) – nur für Netzwerkmandanten der UMA.
Oder 20,- € Rabatt auf den Seminarpreis für externe Teilnehmer (Nicht-UMA-Netzwerkmandanten).

TIPP: Nutzen Sie die kalendarische Übersicht auf den Seiten 66/67 und das Akademie-Planungstool, das Sie von uns erhalten.

Der Schlüssel zum Erfolg
Das erfolgreichste Marketing der Welt –
Zukunft sichern!



Positionierung

Seminarübersicht	Seite
Positionierung: Der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg	8
Nischenstrategie für Hoteliers und Gastronomen: Mit Megatrends zur Nische	9
Querdenken: Mehr Hotelgäste – der unkonventionelle Weg	9
Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management	10
Magic Moments: Emotionale Berührungspunkte schaffen	11

Die Referentin:

Brunhilde Fischer

Orte und Termine:

Ulm: 27./28.01.2020

Hannover: 05./06.10.2020

Koblenz: 27./28.05.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer und jene, die es werden wollen!
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Nischenstrategie
- Selbst- und Zeitmanagement I und II
- Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Positionierung: Der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg

Ihr Unternehmen ist das Ergebnis Ihrer Persönlichkeit. Und zugleich wird Ihre Persönlichkeit durch Ihr Unternehmen geprägt. Deswegen können Sie dauerhafte Änderungen und Weiterentwicklungen nur erzielen, wenn Sie an Ihrem Unternehmen **UND** an Ihrer Persönlichkeit ansetzen.

Viele Inhaber mittelständischer Hotels sind zu aktiv in das Tagesgeschäft eingebunden. Statt **am** Unternehmen (als Unternehmer) zu arbeiten, arbeiten sie viel zu viel im Unternehmen (als Fachkraft). Das führt häufig zu Verzettlung, Stress und unbefriedigenden Unternehmensergebnissen. Gerade in mittelständischen Hotels und Restaurants sollte die **Unternehmensführung** systematischer erfolgen. Doch dazu bedarf es einer erprobten Vorgehensweise.

Inhalte:

Positionierung: Eine unternehmerische Notwendigkeit, ohne die es heute nicht mehr geht. Dabei analysieren wir gemeinsam:

- Sind Sie Fachkraft oder Manager, vielleicht schon Unternehmer?
- Wer ist DER Kunde Ihres Unternehmens/Was ist der Zweck Ihres Unternehmens?
- Identität von Weg und Ziel
- Die sieben elementaren Aufgaben des Unternehmers
- Zeit und Lebenskonzept: Aufstellen einer persönlichen Zeitbilanz sowie Zeit- und Zielplanung
- Stärken, Talente, Werte und Träume
- Konzentration auf die Mitarbeiter
- Der Gast gibt die Richtung vor
- Den Gast verstehen: Die Bedürfnisse Ihrer Gäste und Zielgruppenanalyse
- Ziele definieren und erreichen, Entwicklung von Strategien und Spezialisierungsstrategien

Lernziele:

- Sie verstehen, dass nur eine klare Positionierung die Grundlage für einen nachhaltigen und langanhaltenden Erfolg darstellt.
- Sie verinnerlichen, welche Aufgaben zum Berufsbild „Unternehmer“ gehören.
- Sie erkennen, wie wichtig das persönliche Selbstmanagement und Selbstmarketing, einschließlich Ihres persönlichen Zeitmanagements, sind, und bekommen Anleitungen zum Entmüllen des persönlichen Arbeitsbereichs.
- Sie lernen die Engpasskonzentrierte Strategie (EKS) kennen, die auf die Bedürfnisse Ihrer Gäste ausgerichtet ist, und beginnen im Workshop, Ihre Strategie und Ihre Ziele zu entwickeln.

Nischenstrategie für Hoteliers und Gastronomen: Mit Megatrends zur Nische

Ganze Gesellschaften und Märkte sind im Wandel. Lebensstile und Konzepte ändern sich rasend schnell. Daher ist zukunftsentscheidend, zu erkennen, worin Chancen und Risiken für das eigene Unternehmen liegen. Was sind die großen Treiber dieser globalen Veränderungsprozesse? Und: was hat das für Auswirkungen auf die Hotellerie und Gastronomie?

Gesellschaftstrends verändern das Reiseverhalten und die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Gäste. Wer sich als Hotelier diesbezüglich informiert und am Ball bleibt, wird in Zukunft die Nase vorn haben.

Der größte Trend: Die Sehnsucht der Individuen liegt nicht mehr (ausschließlich) in der Darstellung der eigenen Einzigartigkeit, sondern in der Suche nach Verbindungen mit Bedeutung. Man sucht also, was zu einem passt, mehr, als man versucht, sich von dem zu unterscheiden, wozu man nicht gehören will.

Inhalte:

- Was ist eine Nische? Wie kann ich meine Nische entwickeln?
- Lebensstile und Sinus-Milieus statt Zielgruppen
- Megatrends in der Gesellschaft, Auswirkungen und Anforderungen – wie passen diese in Ihre Unternehmensstrategie?
- Vermarktung einer Nische, insbesondere online (Hotellerie 4.0)

Ziel dieses Workshops ist es, Sie zu inspirieren und Ihnen Möglichkeiten zu zeigen, wie Sie Ihre ganz individuelle Nische entwickeln können.

Querdenken: Mehr Hotelgäste – der unkonventionelle Weg

Mut zur Extrawurst! Aber: Wo fängt die Wurst an und wo hört sie auf? Während die einen ein erfolgreiches Geschäft betreiben, wundern sich die anderen, dass plötzlich das bis jetzt erfolgreiche Geschäft ausbleibt. Was dann? Dann ist ein Umdenken notwendig, damit sich substanzuell etwas ändern kann.

Doch so weit soll es nicht kommen. Denn: Läufts gut – dann ändern Sie was!

Inhalte des Seminars:

- Die guten ins Töpfchen, die schlechten ins Kröpfchen. Durchleuten der Abläufe und Leistungen. Status quo definieren.
- Streichen, was nicht dazu passt. Vermehren und kräftigen, was Gäste, Sie und Ihre Mitarbeiter stark, zufrieden, ja glücklich macht.
- Aus gewohnten Denkmustern ausbrechen – von linearem Denken zum Querdenken. Wie geht das? Perspektivenwechsel, Paradoxien, Experimente und Lösungsvarianten – mit viel Mut und wirksamen Instrumenten!

Blick über den Tellerrand – Neben dem theoretischen Input lernen Sie mit vier bis fünf praktischen Übungen, das Gehörte im Seminar anzuwenden, sich offen auszutauschen und Lösungsansätze zu entwickeln. Hierbei geht es nicht darum, ein fertiges Konzept mit nach Hause zu nehmen, sondern die eigene Schöpferkraft zu entfalten, um die Zukunft gestalten zu können. Inspirationen sind dabei ausdrücklich miteingeschlossen.

Die Referentin:

Brunhilde Fischer

Orte und Termine:

Ulm: 04.02.2020

Hannover: 07.10.2020

Koblenz: 11.05.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Manager und Direktoren
- leitende Mitarbeiter
- Marketingmitarbeiter
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Positionierung
- Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Die Referentin:

Brunhilde Fischer

Orte und Termine:

Ulm: 31.03.2020

Hannover: 19.10.2020

Koblenz: 30.06.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Manager und Direktoren
- leitende Mitarbeiter
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Positionierung
- Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 19./20.02.2020

Hannover: 02./03.03.2020

Koblenz: 25./26.05.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Verkauf
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Magic Moments
- Positionierung

Der Seminarpreis beträgt 378 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management oder Unternehmensführung und Positionierung aus einem anderem Blickwinkel

Hotels stehen bei der Durchsetzung des eigenen Preises generell zwei Herausforderungen gegenüber: die eindeutige und differenzierende Positionierung der Hotelmarke und die Umsetzung dieser an allen Gästekontaktpunkten. Mit diesem Workshop möchten wir Hoteliers und Hotelmarketing Mitarbeiter für die Entwicklung Ihrer eigenen Hotel-Marken-Strategie und Hotelpositionierung inspirieren. Eine Hotelmarke wirkt nur, wenn Sie ganzheitlich betrachtet und geführt wird. Ein Hotelmarke-Gästekontakt-Punkt ist ein Kommunikationspunkt, welcher innerhalb Ihrer Hotelmarke genau an diesem Berührungspunkt von Ihren Gästen, Mitarbeitern und anderen Stakeholdern wahrgenommen wird.

In einem zweitägigen, sehr praxisorientierten Workshop erfahren Sie, wie Hotelmarke-Gästekontakt-Punkt Management aufgebaut und gemanagt werden sollte. Dabei lernen Sie in intensiven Gruppenarbeiten die Strategie und Umsetzungsarbeit zur Implementierung kennen.

Eine Hotelmarke ist die gebündelte Attraktivität, die durch die entschlossen besetzte, eindeutige Position im Markt und durch ein unvergleichbares Angebot gebildet wird. Wo ein Vergleich der Leistungen nicht mehr möglich ist, können wir uns von Billigpreisstrategien verabschieden. Unsere Überzeugung: Eine attraktive Hotelmarke ist das Instrument für nachhaltige Erträge und profitables Wachstum!

Die Schwerpunkte des Seminars:

- Wann man die Attraktivität seiner Hotelmarke stärken sollte
- Die Hotelmarke – die beste Basis für effektive Mitarbeiterführung, Mitarbeiterbindung und Mitarbeiterfindung
- Einführung in das Hotelmarken-Gästekontakt-Punkt-Management
- Die Königsdisziplin heißt Differenzierung: Die sechs Schritte zur begehrlichen Hotelmarke
- Wie Sie ein Hotelmarke-Gästekontakt-Punkt-Management aufbauen, implementieren und anwenden
- Mit welchen Prozessen Sie die Arbeit an den Hotelmarke-Gästekontakt-Punkten priorisieren und strukturieren
- Wie Sie Hotelmarke-Gästekontakt-Punkte optimieren
- Wie Controlling von Hotelmarken-Gästekontakt-Punkten funktioniert

Ziel des Workshops:

Unser Ziel ist es, Ihnen in diesem 2-tägigen Intensiv-Workshop Methoden vorzustellen, die es Ihnen ermöglichen, für Ihr Hotel eine Umsetzungsstrategie zu erarbeiten und diese erarbeitete Strategie erlebbar zu machen. Hotelmarke ist letztendlich gebündelte Attraktivität (Begehrlichkeit), die durch eine entschlossen besetzte Position im Markt (Positionierung) und durch ein unvergleichliches Angebot (Differenzierung) im Markt gebildet wird.

Differenzierung ist der Knackpunkt gegen des grassierenden Preisverfalls auf allen Ebenen der Hotellerie wie auch zur Mitarbeiterbindung und Mitarbeiterfindung.

Teilnehmerkreis:

Unternehmer|innen aus der Hotellerie, Marketingmitarbeiter Hotellerie. Auszubildende sind von der Teilnahme ausgeschlossen, da der Workshop auf unternehmerische Interessen ausgerichtet ist.

Magic Moments: Emotionale Berührungspunkte schaffen

Der Erfolg Ihres Hotels oder Ihrer Gastronomie ist von vielen Faktoren abhängig. Zweifelsohne spielen Standort und Ausstattung eine große Rolle. Doch mindestens genauso wichtig ist eine hervorragende kundennutzenorientierte Dienstleistungsqualität. Denn mit Service, der Begeisterung entfacht und in den Köpfen bleibt, werden Ihre Gäste Sie weiterempfehlen und wiederkommen. Der Standard ist langweilig und nichts Besonderes – in der Hotellerie wird von den Gästen aber auch von den Mitarbeitern einfach mehr erwartet. Mit 0815-Service locken Sie niemanden mehr hinter dem Ofen hervor. Dies erreichen Sie nur über einen außergewöhnlichen Dienstleistungsservice, der Sie ganz klar von Ihren Mitbewerbern abhebt. Doch wie erreichen Sie die nötige Dienstleistungsqualität? Dieses Seminar wird Ihnen dabei hilfreiche Unterstützung bieten!

Wir erarbeiten mit Ihnen, was „Qualität“ bedeutet und was Ihre Gäste erwarten. Dazu sind die verschiedenen Qualitätsstufen, -sorten und -ziele zu kennen. Mit den richtigen Strategien erreichen Sie eine außergewöhnliche und einzigartige Qualität mit Wow-Effekten. Das Ziel: eine auf die Zielgruppe ausgerichtete Unternehmensausrichtung.

In diesem Seminar werden Sie zahlreiche Anregungen bekommen, wie Sie sich weiter und noch zielführender positionieren können, Ihren Dienstleistungsgedanken konsequenter den heutigen Bedürfnissen anpassen bzw. stetig verbessern können und wie Sie mit Magic Moments für Begeisterung bei Ihren Gästen sorgen.

Inhalte:

- Was sind die Grundelemente einer magischen Dienstleistungsqualität?
- Entwicklung eines kreativen Marketings entlang der Wertschöpfungskette
- Aufbau und Schritte in der Umsetzung Ihrer eigenen Dienstleistungsqualität
- Jahresplanung von „Magic Moments“
- Mitarbeitern Handlungsspielräume geben - Rolle der Mitarbeiter in der Umsetzung Ihrer Dienstleistungsqualität
- Entwicklung von Magic Moments für Ihre Gäste – mit sehr vielen praktischen Beispielen und Marketing-Ideen einfach zum Inspirieren!

Ziel dieses Seminars ist es, Sie zu inspirieren und Ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie Sie Ihre ganz individuellen Magic Moments mit echten Wow-Effekten für Ihre Gäste entwickeln können. Denn Emotionen spielen in unserem heutigen Leben mehr denn je eine ganz wesentliche Rolle. Die Erfüllung von außergewöhnlichen Momenten und emotionalen Überraschungen ist zu dem Kaufargument bei Gästen in unserer heutigen Zeit geworden.

Der Referent:

Jan Schmidt-Gehring

Orte und Termine:

Ulm: 03.06.2020

Hannover: 17.03.2020

Koblenz: 07.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb
- Qualitätsbeauftragte im Betrieb

Ergänzende Seminare:

- Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management
- Positionierung
- Querdenken: Mehr Hotelgäste

Der Seminarpreis beträgt 189 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Was nützt das schönste Zimmer,
wenn es niemand findet?

Hotellerie und Gastronomie 4.0 –
mit Online-Marketing erfolgreich sein.



Online-Marketing

Seminarübersicht	Seite
SEO- und OnPage: Website-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	14
Online Texten: Ansprechende Texte für Hoteliers und Gastronomen	15
Google Analytics für Hoteliers und Gastronomen	16
Google Ads: Online-Werbung für Hoteliers und Gastronomen	17
Content-Marketing: Verkaufstarke Inhalte für Hoteliers und Gastronomen	18
Conversion-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	19
Social-Media: Facebook, Instagram und Co. für Hoteliers und Gastronomen	20
Email-Marketing und Newsletter für Hoteliers und Gastronomen	21
Website-Relaunch: Verkaufstarke Website- Optimierung für Hoteliers und Gastronomen	21

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:
Ulm: 12./13.02.2020
Hannover: 06./07.07.2020
Koblenz: 01./02.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Onlinemarketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p.P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

SEO- und OnPage: Website-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen

Was nützt Ihnen die beste Website mit den schönsten Fotos, wenn sie niemand findet? Entscheidend sind OnPage-Optimierung, Informationsarchitektur, Linkbuilding, interne Verlinkung, strategisches Keywording, Relaunch SEO, SEO-Tools, KPIs, Website-Relaunch, Seiten-Ladegeschwindigkeit, Rich Snippets – um einige Themen unseres SEO-Seminars zu nennen. Wir werden uns an zwei intensiven Tagen mit den neuesten Anforderungen moderner Suchmaschinen wie z. B. Google beschäftigen.

Eine sehr gute Position bei Google & Co. entscheidet heute über Erfolg oder Misserfolg Ihres Hotels. Die richtige Strategie und das Wissen geben den Ausschlag, ob und wie viele Nutzer über Google auf Ihre Hotelseite kommen, wobei 80 % der potenziellen Gäste das Internet für ihre Urlaubs- und Reiseplanung nutzen.

Dabei ist Suchmaschinenoptimierung anspruchsvoller und komplexer geworden. Eine intensive Suchbegriffsrecherche, einzigartige und gut strukturierte Inhalte, optimal aufbereitet für mobile Nutzer, und die richtige Informationsarchitektur gewinnen immer mehr Bedeutung für eine nachhaltige Suchmaschinenoptimierung für Hotellerie und Gastronomie. Erfahren Sie in unserem praxisorientierten SEO- und OnPage-Seminar für Hotellerie und Gastronomie, wie Sie die Relevanz Ihrer Website in Bezug auf die von Ihnen gewünschten Rankings langfristig verbessern und erreichen können.

Zum Beispiel: Was ist die „Meta Description“, und warum ist sie so wichtig? Mit einer guten Meta Description erhöht sich nicht nur der Traffic auf der Website, sondern auch die CTR (Click-Through-Rate, Klickrate), welche wiederum ein wichtiger Rankingfaktor für Google ist. Lernen Sie, aufmerksamkeitssteigernde Signalworte und Symbole („✓“, „►“) zu verwenden.

Inhalte:

- Herausforderung SEO: Was sind die strategischen Ziele der Suchmaschinenoptimierung?
- Keywording: Strategien und Taktiken, damit Sie die richtigen Suchbegriffe identifizieren
- OnPage-Optimierung: Wie Sie Texte optimal für Ihre Nutzer & für Suchmaschinen schreiben
- SEO-Tools: Mit welchen Tools Sie Ihre Webseite auf SEO-Fehler analysieren können
- Verlinkung: Wie wichtig interne Verlinkung und eine gute Informationsarchitektur für SEO sind
- Technisches SEO: Wie Sie die Suchmaschinen-Crawler richtig auf Ihrer Webseite steuern
- Content Marketing & SEO: Wie Sie effektiv neue Linkquellen analysieren
- SEO-Tools: Sistrix-Tools, W-Fragen-Tool, OnpageDoc, Screaming Frog, HTTP Header, Google Webmastertools

In unserem SEO- und OnPage-Seminar für Hotellerie und Gastronomie vermitteln wir Ihnen in praktischen Beispielen fundiertes und praxisorientiertes Wissen zu Suchmaschinenoptimierung und OnPage-Optimierung sowie zur detaillierten Erfolgsanalyse über Web Analytics und SEO-Tools.

Lernziele des Seminars:

- Relaunch-SEO: So planen Sie im Detail den Relaunch Ihrer Website für Google
- Rich Snippets: Diese Arten funktionieren aktuell in den Google-Suchergebnissen und helfen uns bei der Klick-Optimierung unserer Rankings. Tools zur Integration von Rich Snippets im Detail
- Aufbau der richtigen Inhalts- und Seitenarchitektur
- Optimale Navigations- und Seitenarchitektur: Auswahl der richtigen Navigationselemente
- Planung der passenden Seitenarchitektur
- Auswahl der richtigen Elemente für Fehlerseiten: 404-Fehlerseiten auswerten und Fehler beseitigen
- Strategische Planung von interner Verlinkung
- Link Juice: Definition und Nutzen für die interne Verlinkung
- Indexierung von Inhalten – Einsatz von XML-Sitemaps
- Verwendung von „sprechenden URLs“, Kriterien für ein gutes URL-Design
- Doppelte Inhalte vermeiden – keine Angst vor Duplicate Content. Identifikation von doppelten Inhalten und wie man solche aufspürt. Tools zur Analyse und Prophylaxe von Duplicate Content
- Pagespeed-Optimierung
- SSL-Optimierung
- Performance- & technische Optimierung von Websites

Online Texten: Ansprechende Texte für Hoteliers und Gastronomen

„Weshalb buchen so wenig Menschen auf unserer Website?“ Eine gute Frage – die nächste muss lauten: „Lenken wir die Aufmerksamkeit unserer Besucher so, dass in ihrer Wahrnehmung die von uns gewünschte Resonanz und Relevanz entsteht?“ Mit guten, Web-optimierten Texten wird es Ihnen gelingen, den Besucher so zu „lenken“, dass er sich für Sie entscheidet. Content im Web besteht zu fast 90 Prozent aus Text. Durch gute Inhalte können Produkte und Dienstleistungen besser übers Internet verkauft werden. Aktuelle verkaufpsychologische Innovationen eröffnen Hotels und Gastronomen neue Möglichkeiten des aktiven Verkaufs. Was Sie dabei beachten sollten, lernen und üben Sie in unserem Seminar. Der Nutzer (und seine Motivation für die Suchanfrage) steht dabei im Mittelpunkt. Wer mit seiner Website gute Ranking-Ergebnisse erzielen möchte, sollte sich mit dem Nutzerverhalten beschäftigen und herausfinden, wie und wonach gesucht wird. Ist das klar, kann man dem Nutzer passende Inhalte liefern – und das ist auch das, was Google möchte und entsprechend belohnt. Mit besseren Rankings.

Lernziele des Seminars

- Online-Text-Konzept: Beitragsarten und die richtige Umsetzung
- Inhalt Ihres Online-Text-Konzeptes: Google-/Nutzer-Anforderungen
- Nutzerfragen identifizieren
- Online-Text-Aufbau: Headline, Vorspann, Title-Tag & Description
- Text-Coaching: Live-Beispiele aus der Praxis sowie die Beispielprojekte der Teilnehmer mit kreativen Übungen für bessere Texte
- Die Kunst der digitalen Verführung – so richten Sie Ihre Angebotskommunikation auf Ihre Kunden aus!

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:
Ulm: 09./10.03.2020
Hannover: 07./08.01.2020
Koblenz: 15./16.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer, GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Vertrieb, Verkauf sowie Kommunikation

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare
- Hotelmarke-Gäste-Kontaktpunkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 378 € p.P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:
Einsteiger

Ulm: 01./02.07.2020
Hannover: 27./28.01.2020
Koblenz: 16./17.03.2020

Fortgeschrittene

Ulm: 20./21.07.2020
Hannover: 25./26.03.2020
Koblenz: 15./16.04.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p.P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Google Analytics für Hoteliers und Gastronomen

Lernen Sie, Google Analytics für Ihren Betrieb effektiv einzusetzen und aus Daten Kennzahlen zur Steuerung Ihres Online-Marketings und Vertriebs abzuleiten.

Die modernen Webanalyse-Tools wie Google Analytics bieten eine Fülle von Informationen. Das muss nicht sein: Mit dem richtigen Wissen hat man schnell die wichtigsten Key-Performance-Indikatoren (KPI) für die eigene Website und kann so gezielte Analysen durchführen und die eigene Website wie auch den Vertrieb entsprechend optimieren.

Erfahren Sie alles Neue zu Universal Analytics und wie Sie am besten migrieren. Das Seminar bzw. die Schulung ist besonders gut für Einsteiger und Anwender mit ersten Erfahrungen zum Thema Google Analytics geeignet, aber auch Fortgeschrittene können noch viele Tipps und Hintergründe zum komplexen Thema Web Analytics und Google Analytics für ihre tägliche Praxis mitnehmen.

Webanalyse: Viele Zahlen – wenig Information?

Lernen Sie, wie Sie systematisch für Ihre Hotelvermarktung eine sinnvolle Web Analytic und Auswertung des Verhaltens Ihrer Besucher auf Ihrer Hotel-Website durchführen. Mit dem Analytics-Tool untersuchen Sie, woher die Besucher kommen, welche Bereiche auf Ihrer Internetseite aufgesucht werden und wie oft und wie lange welche Unterseiten und Kategorien angesehen werden.

Zweitätiges Google-Analytics-Seminar für Einsteiger

Inhalte:

- Google Analytics im Überblick
- Begriffe und Technik
- Kennzahlen: Absprungraten, Sitzungen und Sitzungsdauer richtig interpretieren
- Datenschutz: Google Analytics datenschutzkonform integrieren
- Berichte mit Mehrwert: Akquisition, Verhalten und Conversions
- Universal Analytics: Das bringt die neue Analytics-Version an Änderungen

Zweitätiges Google-Analytics-Seminar für Fortgeschrittene

Inhalte:

- Effektive Dashboards & Segmente: Sinnvolle Daten selbst konfigurieren
- Verwaltung in Analytics: 5 Ansätze für höhere Datenqualität
- KPI und Ziele: Ziele einrichten, Eventtracking, Trichtervisualisierung und Multichannel-Trichter
- Analysieren Sie die Besucherdaten der vergangenen Jahre – mit Google Analytics
- Bringen Sie Ihre Portaleinträge in Schuss!
- Portale gibt es wie Sand am Meer ... Doch welche Portale bringen Ihrem Hotel den gewünschten Erfolg – sprich Anfragen und Buchungen –, und welche kosten Sie nur unnötig Geld?

Google Ads: Online-Werbung für Hoteliers und Gastronomen

Nehmen Sie Ihr Internet-Marketing jetzt selbst in die Hand!

Lernen Sie, wie Sie systematisch für Ihre Hotelvermarktung eine sinnvolle Kampagnen- und Anzeigenstruktur in Google Ads (ehemals Google AdWords) erstellen. Anhand konkreter Praxisbeispiele zeigen wir Ihnen, wie Sie mit Google Ads erfolgreiche und profitable Werbung bei Google schalten können. Anhand von zahlreichen praktischen Übungen direkt im Google-Ads-Konto werden die einzelnen Lerninhalte geübt und vertieft.

Inhalte:

- Kontoerstellung
- Keywording
- Kampagnen- und Anzeigenmanagement
- Qualitätsfaktor und Gebotsmanagement
- Matching-Optionen
- Die wichtigsten Funktionen von Google Ads
- Optimierungsroutinen
- Remarketing und Anzeigenerweiterungen
- Keywordrecherche
- Strategische Definition von Matching-Optionen
- Qualitätsfaktor analysieren und optimieren
- Grenzkostenanalyse
- Anzeigenerweiterungen und Enhanced Sitelinks
- Erweiterte Kampagnen
- Optimierung Google-Display-Netzwerk
- Remarketing-Strategien
- AdWords-Tools

Lernziele des Google Ads-Seminars:

Wir erarbeiten mit Ihnen die grundlegenden Funktionen von Google Ads. Dabei erklären wir, wie Sie in Ruhe Ihre Kampagnen vorbereiten und den Erfolg besser abschätzen und auch ausprobieren. Lernen Sie dabei die wichtigsten Begriffe und Kennzahlen und erfahren Sie, wie der Anzeigenrang entsteht.

Lernen Sie, wie Sie passende Keywords – ausgerichtet auf Ihre Zielgruppe (Nischen) – für Ihre Kampagne finden und sie optimal strukturieren.

Weitere Lernziele:

- Für Google Ads relevant texten
- Strategische Ansätze für die richtigen Suchbegriffe
- Impressions, CTR, Qualitätsfaktor -> die wichtigsten Begriffe
- Tracking: Conversions vs. Klicks
- Anzeigenoptimierung, Impressions, Share und Auktionsdaten
- Google-Ads-Technik & Tracking
- Wie Sie mit flexiblen Gebotsstrategien Ihren Traffic günstiger einkaufen

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 23./24.09.2020
Hannover: 20./21.04.2020
Koblenz: 16./17.06.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Marketing und Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p.P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 20./21.10.2020
Hannover: 03./04.06.2020
Koblenz: 07./08.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Marketing und Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

**Content-Marketing:
Verkaufstarke Inhalte für Hoteliers und Gastronomen**

Woran erkennt man, dass Content wirklich „gut“ ist? Das lässt sich sicher nicht pauschal beantworten, denn die Website-Ziele können sehr unterschiedlich sein. Doch es gibt einige Signale, an denen man recht schnell merken kann, ob und wie ein Webseiten-Inhalt mehr redaktionelle Aufmerksamkeit benötigt. Wenn man weiß, wohin und auf welche Metriken man genau schauen muss, sind die Maßnahmen für eine effektive Optimierung oft schnell abgeleitet.

Mit dem Know-how aus unserem Seminar stellen Sie die strategischen Weichen für ein erfolgreiches Content-Marketing innerhalb Ihrer Website. Google gibt Ihnen immer mehr Macht über die Rankings Ihrer Website. Ein bisschen WDF*IDF hier, dort ein wenig Freshness mit dem OnPage-Doc, und natürlich sollten Inhalte holistisch und fokussiert sein. Alles klar? Natürlich nicht!

Nutzen Sie die vielfältigen Möglichkeiten, Ihr Unternehmen mit guten und relevanten Inhalten voranzubringen und neue Kunden zu gewinnen. Lernen Sie, wie Sie Content gewinnbringend einsetzen und warum die Entwicklung einer soliden Strategie der Schlüssel zum Erfolg im Online-Marketing ist. Erfahren Sie, wie Sie mit hochwertigen Web-Texten beim User und bei Suchmaschinen gleichermaßen punkten können. Also Ärmel hochkrempeln und anfangen!

Im Content-Seminar für Hotellerie und Gastronomie lernen Sie, was relevante Inhalte sind, wie die crossmediale Produktion und Distribution solcher Inhalte organisiert werden können, und nicht zuletzt erhalten Sie wertvolle und praktische Tipps zur Behebung typischer Content-Probleme Ihrer Website.

Lernziele des Seminars:

- Content-Marketing & SEO: Die Frischzellenkur nach Panda & Penguin
- Prozesse richtig strukturieren: Vom WDF*IDF bis zum OnPage-Doc
- Vorstellung nützlicher Tools für Ihre tägliche Content-Arbeit
- Content-Signale im Business-to-Consumer, auch Business-to-Client (B2C): Social Media, Storytelling im B2C, Content Curation und Content Seeding
- Content-Marketing-Strategie: Ein Dutzend Tipps zur Content Optimierung – Die Basis für Ihren Erfolg
- Analyse & KPIs: Die wichtigsten Kennzahlen, um Ihren Erfolg zu bewerten

Die Schwerpunkte des Seminars sind:

- Ableitung einer unternehmens- und zielgruppenadäquaten Content-Strategie
- Behebung von Content-Problemen und Sofort-Check zu deren Erkennung
- Integration und Management von Content-Prozessen in Ihrem Unternehmen
- Frischzellenkur – Content-Formate und -Typen, Storytelling sowie Dos & Don'ts für guten Content
- Kuratieren und Wiederverwerten von Inhalten, Seeding-Strategien, Content Controlling mittels Metrics und KPIs
- SEO und Social Media im Content-Marketing

**Conversion-Optimierung für Hoteliers
und Gastronomen**

Der erste Eindruck beeinflusst die Conversion-Rate entscheidend. Das Ziel einer jeden Landingpage-Optimierung lautet: Umsatz. Der Besucher der Landingpage soll den Hotelaufenthalt buchen. Wer eine Landingpage gestaltet, muss diese in Hinblick auf dieses Ziel optimieren. Er muss den Besucher auf schnellstem Wege zum Ziel führen.

Der Sehsinn liefert rund 80 Prozent aller Informationen aus der Umwelt, die wir im Gehirn verarbeiten. Er hat die höchste Aufnahmekapazität von allen Sinnen. Die vielfältigen Inhalte, Botschaften und Assoziationen, die mit einem Bild Ihrer Homepage in Verbindung gebracht werden, werden sehr schnell transportiert. Zudem unterliegt die visuelle Wahrnehmung nur einer schwachen kognitiven Kontrolle. Sie lernen, wie Sie visuelle Reize als emotionale Schlüsselreize einsetzen, welche die Aufmerksamkeit der User erzwingen.

Wenn sich Besucher besser orientieren können und die Seite schnell lädt, dann steigt das Vertrauen in Ihr Unternehmen. Informationen, Inhalte und Argumente können so besser vermittelt werden. Das führt zu höheren Conversion-Rates – zu mehr Leads, Buchungen und Anfragen. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihr Marketingbudget nicht nach dem Gießkannenprinzip einsetzen, sondern mit einem klaren Ziel: Optimierung der Conversion-Rate!

In unserem Seminar lernen Sie, Ihre Onlineziele exakt zu definieren sowie mit den zugehörigen Kenngrößen messbar zu machen, und schaffen dadurch die Basis für eine zielgerichtete Optimierung. Dabei erkennen Sie, an welchen Stellschrauben gedreht werden muss, um Ihr Online-Angebot optimal auf Ihre Zielgruppe auszurichten. Sie erfahren, wie Sie dabei vorgehen müssen, um erfolgreiche Webseiten und Landingpages aufzubauen, wie Sie diese zielführend testen und kontinuierlich am User-Verhalten ausrichten und optimieren.

Lernziele des Seminars:

- Landingpage-Optimierung: Diese Elemente steigern die Conversion Rate Optimization (CRO)
- Psychologie: Wie kommt es zu einer Conversion?
- Endziel Usability und Kaufprozesse: So minimieren Sie die Abbruchrate
- Wie gestaltet sich das in der Praxis?
- Über welche Kanäle kommen Ihre Conversions?
- Worauf sollte man besonders achten?
- Wo werden User verloren und warum?
- Richtige Rückschlüsse für die Optimierung ableiten
- Methoden zur Conversion Rate Optimization (CRO)
- Monitoring und Erfolgsmessung Ihrer KPIs
- Einsatz von Conversion-Triggern, Bildern und Design

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 06./07.04.2020
Hannover: 19./20.05.2020
Koblenz: 14./15.07.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Marketing und Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 14./15.10.2020
Hannover: 11./12.05.2020
Koblenz: 18./19.11.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Marketing und Kommunikation
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare
- Hotelmarke-Gäste-Kontakt-punkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Social-Media: Facebook, Instagram und Co. für Hoteliers und Gastronomen

Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, Slideshare – moderne Kommunikation mit Ihren Gästen

Eine erfolgreiche Online-Marketing-Strategie ohne Berücksichtigung der sozialen Medien ist heute undenkbar. Aber viele Social-Media-Kampagnen scheitern, weil der zweite Schritt vor dem ersten getan wird. Gemeint ist: Der vermeintlich erste Schritt, sich in Social-Media zu engagieren, ist zu Beginn des Weges schon ein Schritt zu viel. Machen Sie sich zunächst Gedanken darüber, was Sie erreichen wollen, denn es gibt mehr Gründe für das Scheitern als für den Erfolg einer auf die sozialen Medien gestützten Marketing-Kampagne. Wir empfehlen Ihnen eine Strategie, die nicht in erster Linie um Facebook, Instagram und Co. herum aufgebaut ist, sondern Ihre Ziele im Fokus hat.

Effektiv kommunizieren heißt, zu anderen in ihrer Sprache zu sprechen

Gemeinsam mit den Seminarteilnehmern wird eine Social-Media-Strategie entwickelt: Was sind Ziele, was sind Strategien, und wie kann ich sinnvolle KPIs für das eigene Unternehmen entwickeln, welche Tools sind hierbei hilfreich? Mehr als 1 Milliarde Nutzer bei Facebook: Soziale Medien beeinflussen Google und die Suchmaschinenoptimierung. Wenn Unternehmen Social-Media zur Kommunikation einsetzen, ist eine Fanpage in diesem Netzwerk meistens Kern der Strategie. Aber viele Faktoren beeinflussen den Erfolg einer Fanpage.

Social-Media-Schulung: Marketing für Unternehmen

Jetzt Social-Media richtig einsetzen bedeutet, einen Vorsprung vor dem Wettbewerb zu gewinnen. Lernen Sie in unserem 2-tägigen Social-Media-Seminar, wie Sie Facebook, Instagram und Co. – und auch Facebook-Anzeigen – effektiv in der Hotellerie und Gastronomie nutzen können.

Inhalte:

- Die wichtigsten Social-Media-Plattformen für die Hotellerie und Gastronomie
- YouTube- und Video-Marketing in der Hotellerie und Gastronomie
- Social-Media-Strategien: Beispiele erfolgreicher Social-Media-Strategien bei Facebook, Instagram und Co. für die Hotellerie und Gastronomie
- Content-Marketing: Relevante Inhalte für Social-Media entwickeln
- Social-Media: Entwicklung einer Social-Media-Strategie für Ihr Hotel oder Gastronomieunternehmen
- Social-Media zur Mitarbeitergewinnung
- Einführung in Facebook-Ads
- Facebook-Anzeigen – Targeting gewinnt an Bedeutung

In unserem 2-tägigen Intensiv-Seminar Social Media für Hotellerie und Gastronomie lernen Sie anhand zahlreicher Praxisbeispiele, wie Sie Social-Media gezielt und nachhaltig in der Hotellerie und Gastronomie einsetzen. Weiterhin erfahren Sie, wie Sie Social-Media in Ihren Kommunikationsmix integrieren. Einen Praxisschwerpunkt legen wir hierbei auf das Thema Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Social-Media-Monitoring und Social-Media Erfolgskontrolle.

E-mail-Marketing und Newsletter für Hoteliers und Gastronomen

Newsletter gehören zu den erfolgreichsten Werbeformen des Online-Marketings. Der Workshop vermittelt Ihnen, worauf es bei der Erstellung und Publikation von Newslettern ankommt. Im Zentrum des Workshops steht Storytelling für Newsletter!

Ziel des Workshops ist es, das Wesentliche und Erfolgsbringende über Newsletter zu lernen, mitzumachen und zu üben. Sie aktualisieren Ihr Fachwissen, das Sie sicher und schnell zu erfolgreichen Ergebnissen bringt.

Inhalte:

- Grundlagen festlegen: Zielgruppen, Ziele, Budget, Konzeption, Häufigkeit, Software und Organisation
- Erfolgskontrolle: Die Auswertung des Newsletters
- Newsletter schreiben: Das Wichtigste auf einen Blick
- Die formale Struktur für eine klare und zielführende Übersicht
- Das redaktionelle und inhaltliche Konzept
- Inhaltlicher Aufbau und Erzählstrukturen von Newslettern
- Verwendung von informativen Hyperlinks
- Die Betreffzeile und deren Vertiefung

Website-Relaunch: Verkaufstarke Website-Optimierung für Hoteliers und Gastronomen

Viele Homepages und Hotel-Websites schöpfen ihr Potenzial nicht aus. Ein „Relaunch“ steht stellvertretend für einen „Neustart“ und meint in unserem Fall die grundlegende Überarbeitung des eigenen Hotel-Webauftritts. Der Begriff „Relaunch-Insolvenz“ hat durch spektakuläre Fehlschläge von Websites einen festen Platz in der Onlinewelt gefunden. Dem Website-Betreiber drohen bei schlechter Planung oder „Verschlimmbesserung“ nach dem Relaunch allerdings ernste Probleme wie drastisch sinkende Besucherzahlen und Conversions, unzufriedene, abwandernde Besucher und empfindliche Umsatzeinbußen.

Ohne gute Vorbereitung und Durchführung besteht unbestreitbar die Gefahr, nach einem Relaunch „in Schönheit zu sterben“.

Lernziele des Workshops:

- Planung und Umsetzung Ihres Website-Relaunchs
- Wir zeigen Ihnen, welche Analysen zur Vorbereitung wichtig sind
- Sie erfahren, wie Sie die Umsetzung des Relaunchs steuern
- Sie lernen, was Sie für ein fehlerfreies Redesign Ihrer Hotelsite beachten sollten
- Sie lernen, welche Maßnahmen und Analysen nach einem Relaunch wichtig sind
- Wir zeigen Ihnen, welche Tools Sie bei der Funktionskontrolle vor und nach „Go Live“ unterstützen

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 06./07.05.2020
Hannover: 22./23.07.2020
Koblenz: 22./23.01.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer, GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Vertrieb, Verkauf und Kommunikation sowie Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare
- Hotelmarke-Gäste-Kontakt-punkt-Management

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Werner Gärtner

Orte und Termine:

Ulm: 20.01.2020
Hannover: 01.04.2020
Koblenz: 03.08.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Verkauf/Vertrieb
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Online-Marketing-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Erfolgreich verkaufen!

Vertriebs-Seminare und Marketing – Neukunden sowie Kundenbindung erreichen

Vertrieb und Marketing

Seminarübersicht	Seite
Verkaufsgespräche führen: Mit Struktur erfolgreich verkaufen	24
Verkaufsgespräche führen: Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung	24
Kundenbesuche erfolgreich gestalten: Durch Sales Blitz & Sales Trip	25
Aktive Kundenbindung: Durch erfolgreiche After-Sales-Maßnahmen	26
Beschwerdemanagement: Souverän mit Reklamationen umgehen	27

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 02.03.2020

Hannover: 15.01.2020

Koblenz: 21.01.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Vertrieb, Verkauf und Marketing

Ergänzende Seminare:

- Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung
- Kundenbesuche erfolgreich gestalten
- Aktive Kundenbindung

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Verkaufsgespräche führen: Mit Struktur erfolgreich verkaufen

Auch Verkaufen will gelernt sein!

Menschen kaufen keine Produkte, sondern Gefühle. Sie suchen aktiv nach positiven Empfindungen, denn Emotionales hat für das Gehirn Vorrang. Ein guter Verkäufer ergründet erst einmal die Gästebedürfnisse richtig, schätzt den Kunden ein, um im Anschluss das Interesse zu wecken und ein „Haben-Wollen“-Gefühl auszulösen.

In diesem Seminar bringen wir Ihnen durch praxisnahes Coaching die entscheidenden Techniken bei und helfen Ihnen, in Zukunft erfolgreich Abschlüsse zu erzielen.

Inhalte:

- Vorbereitung auf das Verkaufsgespräch – Grundsätzliches über die emotionale Wirkung der Sprache sowie die Vorbereitungsstruktur
- Gästebedürfnisse richtig ergründen, aufbauend auf der Engpass-konzentrierten Strategie (EKS)
- Gesprächsvorbereitung: Ziele setzen, Planung und Checklisten erstellen
- Arbeiten mit „unbestreitbaren Wirklichkeiten“ – Kommunikations- und Fragetechniken
- Definition des Kundennutzen
- Menschentypologien und der Umgang mit ihnen, Körpersprache und Interpretation

Kundenbesuche erfolgreich gestalten: Durch Sales Blitz & Sales Trip

Gerade im komplexen Veranstaltungsgeschäft – Seminar, Tagungen oder Konferenzen – ist ein persönlicher Verkauf effektiver als Werbung.

Der Außendienstmitarbeiter kann die Bedürfnisse des Kunden erforschen, das Angebot ganz speziell auf seine Wünsche anpassen und die Verkaufsbedingungen aushandeln. Der Vertrauensaufbau wird durch diese persönliche Bindung verstärkt und kann zu einem wichtigen Entscheider werden.

Der Außendienstmitarbeiter ist der Botschafter Ihres Unternehmens und fungiert als entscheidendes Bindeglied zwischen dem Haus und seinen Kunden. In dieser Funktion übernimmt er folgende Aufgaben:

- Kontaktpflege zu den vorhandenen Kunden bzw. Reaktivierung eingeschlafener Kontakte
- Recherche-Arbeit: Suche nach potentiellen Neukunden
- Verkauf: Dienstleistungen vorstellen und erklären, Fragen beantworten und Einwände ausräumen
- Betreuung im Sinne einer nachhaltigen Kundenbindung

Im Außendienst erfolgreich zu sein ist eine Kunst für sich. Dieser Erfolg basiert vor allem auf einem hohen Maß an Motivation sowie einer guten Kommunikations- und Zeitplanung. In diesem Seminar lernen Sie Ihre Key Accounts noch besser zu pflegen, gute und stabile Kontakte aufzubauen und Techniken der Selbstmotivation zu verbessern. Als Botschafter Ihres Unternehmens werden Sie sich in diesem Seminar bewusster, welchen wichtigen Impact Sie auf die Geschäftsergebnisse im MICE-Bereich haben.

Inhalte des Seminars:

- Verkaufsstrategien und Vertriebswege
- Sales Blitz oder Sales Trip? Welcher ist der richtige Weg?
- Die 5 Glaubenssätze eines erfolgreichen Verkäufers
- Vorbereitung und Organisation eines Außendienst-Einsatzes
- Recherche-Arbeiten: Identifizierung potenzieller Kunden
- Prozess des persönlichen Verkaufs
- Grundsatzgedanken für erfolgreiche Verhandlungen

Lernziele des Workshops:

- Vorbereitung und Durchführung eines professionellen Telefongesprächs
- Macht und Zauber der Stimme und Sprache
- Aufmerksamkeit und Interesse wecken mit konkreten Kommunikations- und Fragetechniken
- Das Gästennutzen als Argument im Preisgespräch
- Kategorienverkauf, Upselling, Zusatzverkauf
- Verkaufs- und Telefontraining
- Wichtigste Dos and Don'ts
- Tipps, Training und Rollenspiele

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 25.11.2020

Hannover: 29.09.2020

Koblenz: 22.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Vertrieb, Verkauf und Marketing

Ergänzende Seminare:

- Mit Struktur erfolgreich verkaufen
- Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung
- Aktive Kundenbindung

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 22.04.2020

Hannover: 18.03.2020

Koblenz: 13.05.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter im Vertrieb, Verkauf und Marketing

Ergänzende Seminare:

- Mit Struktur erfolgreich verkaufen
- Kundenbesuche erfolgreich gestalten
- Aktive Kundenbindung

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Verkaufsgespräche führen: Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung

Mehr Geld, mehr Erfolg, mehr Zufriedenheit sind ganz natürliche Ziele die alle anstreben. In diesem Seminar lernen Sie professionelle Regeln und erhalten viele Tipps, die Ihnen den Einstieg in die Profi-Liga der Preis-verhandlungsspezialisten erlauben.

- Sie kennen sich aus in attraktiven Preisstrategien
- Sie sind von ihrem Preis überzeugt und suchen nicht mehr nach Billiglösungen
- Sie übermitteln den Preis psychologisch richtig und scheuen sich nicht mehr vor der Preisinformation
- Sie erklären den Preis begeisternd und resignieren nicht mehr beim „Zu teuer!“
- Sie verhandeln den Preis gewinnbringend

Verkaufen Sie mit mehr Freude und Erfolg!

Inhalte:

- Phasen eines professionellen Verkaufsgesprächs: Den Kunden zu Ihrem Preis gewinnen lassen
- Preis so „garnieren“, dass er dem Kunden schmeckt
- Umgang mit Hemmschwellen und treffenden Preisbotschaften
- Preisattacken abwehren, ohne in die Preisdefensive zu geraten
- Wahl der richtigen Verhandlungsstrategie
- Preis erhöhen ohne Kundenverlust

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 08.07.2020

Hannover: 26.05.2020

Koblenz: 15.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Mitarbeiter im Verkauf, Vertrieb und Marketing

Ergänzende Seminare:

- Mit Struktur erfolgreich verkaufen
- Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung
- Kundenbesuche erfolgreich gestalten

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Aktive Kundenbindung: Durch erfolgreiche After-Sales-Maßnahmen Lernen Sie, wie Sie von den klassischen bis digitalen Maßnahmen eine hohe Kundenbindung erreichen!

Marketing war noch nie ein einfacher Bereich und er wird von Jahr zu Jahr komplexer. Allein im Online-Marketing sind SEO-, E-Mail- oder Content-Marketing Disziplinen, die ein Hotelier beherrschen sollte. Ein paar Anzeigen in Printmedien, AdWords Kampagnen im Online-Business oder Verträge mit Reisevermittlern reichen schon lange nicht mehr!

Jeder, der sich mit Marketing beschäftigt, weiß, wie teuer es ist neue Kunden zu akquirieren. Es ist günstiger Bestandskunden zu halten als sich auf die Jagd nach neuen zu begeben. Sich Stammkunden aufzubauen lohnt sich also extrem, auch wenn es Geld kostet und persönliche Anstrengungen verlangt.

After-Sales-Marketingmaßnahmen sind für die Kundenbindung essenziell, werden in der Praxis derzeit aber noch viel zu wenig umgesetzt. Wichtig ist dabei, dass die Marketingaktivitäten vor, während und nach der Abreise der Gäste ineinandergreifen und sich zu einem stimmigen Gesamtkonzept ergänzen.

Das After-Sales Marketing umfasst alle Maßnahmen, die vom Marketing nach dem Verkaufsabschluss ergriffen werden, um die Kunden zufrieden zu stellen und sie in Bestandskunden zu verwandeln. In diesem kreativen Seminar werden Ideen für Marketingmaßnahmen im After-Sales-Bereich ausgearbeitet und gesammelt.

Inhalte:

- After-Sales-Marketing als Bestandteil Ihrer Jahresmarketingplanung
- Basis, Grundlagen und Zweck des After-Sales-Marketing
- Gastzufriedenheit, -beziehung, -loyalität und -bindung im After Sales Marketing
- Online- und Offline-Instrumente des After-Sales-Marketing
- Kreative Ideen für Ihr After-Sales-Marketing unterstützen

After-Sales-Marketing beinhaltet wichtige Aktivitäten, um die positive Weiterempfehlung anzuregen, die Kundenzufriedenheit zu steigern und dadurch die Kundenbindung zu erhöhen. Das Ziel eines jeden Hoteliers sollte es schließlich sein, dass die Gäste auf „Auf Wiedersehen“ sagen, gerne zurückkommen und zu Stammkunden werden.

Beschwerdemanagement: Souverän mit Reklamationen umgehen

Bei Beschwerden oder Reklamationen handelt es sich nicht immer um eindeutig messbare und quantifizierbare Ereignisse. Oft spielen Emotionen oder andere Beweggründe die entscheidende Rolle im Hintergrund – und die gilt es herauszufinden. Dennoch ist eine Beschwerde ein Grund zur Freude! Warum? Denn sie bietet die Chance, es besser zu machen. Motto: „Solange der Kunde reklamiert, ist er noch unser Kunde.“ Dieses Seminar gibt nicht nur einen Gesamtüberblick über die Reklamationsbehandlung, sondern spricht auch wichtige Grundkenntnisse der Psychologie an. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Reklamationen und Beschwerden als Wachstumschance zu sehen – jede Äußerung des Gastes liefert wertvolle Informationen für die Optimierung Ihrer Leistungen und Angebote.

Inhalte des Seminars:

- Was führt dazu, dass Gäste nicht zufrieden sind
- Was ist ein Konflikt, und welche Konfliktarten gibt es?
- Abbau der Angst vor Reklamation oder Beschwerde
- Die fünf verschiedenen Typen einer Konfliktbewältigung
- Der Dino-Modus: eine kurze Explosion!
- Die Körpersprache: das erste Reaktionsinstrument
- Die verschiedenen Gästetypen und deren Reklamationsverhalten
- Beschwerde stimulieren, annehmen und bearbeiten

Ziel des Seminars ist, dass Sie und Ihre Mitarbeiter völlig entspannt und dankbar mit einer Beschwerde umgehen und daraus den besten Nutzen für die Optimierung Ihres Betriebes ziehen.

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 14.09.2020

Hannover: 26.11.2020

Koblenz: 25.06.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- Mitarbeiter, die im operativen Bereich mit Gästebeschwerden zu tun haben

Ergänzende Seminare:

- Konfliktmanagement im Unternehmen
- Grundlagen der Kommunikation

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

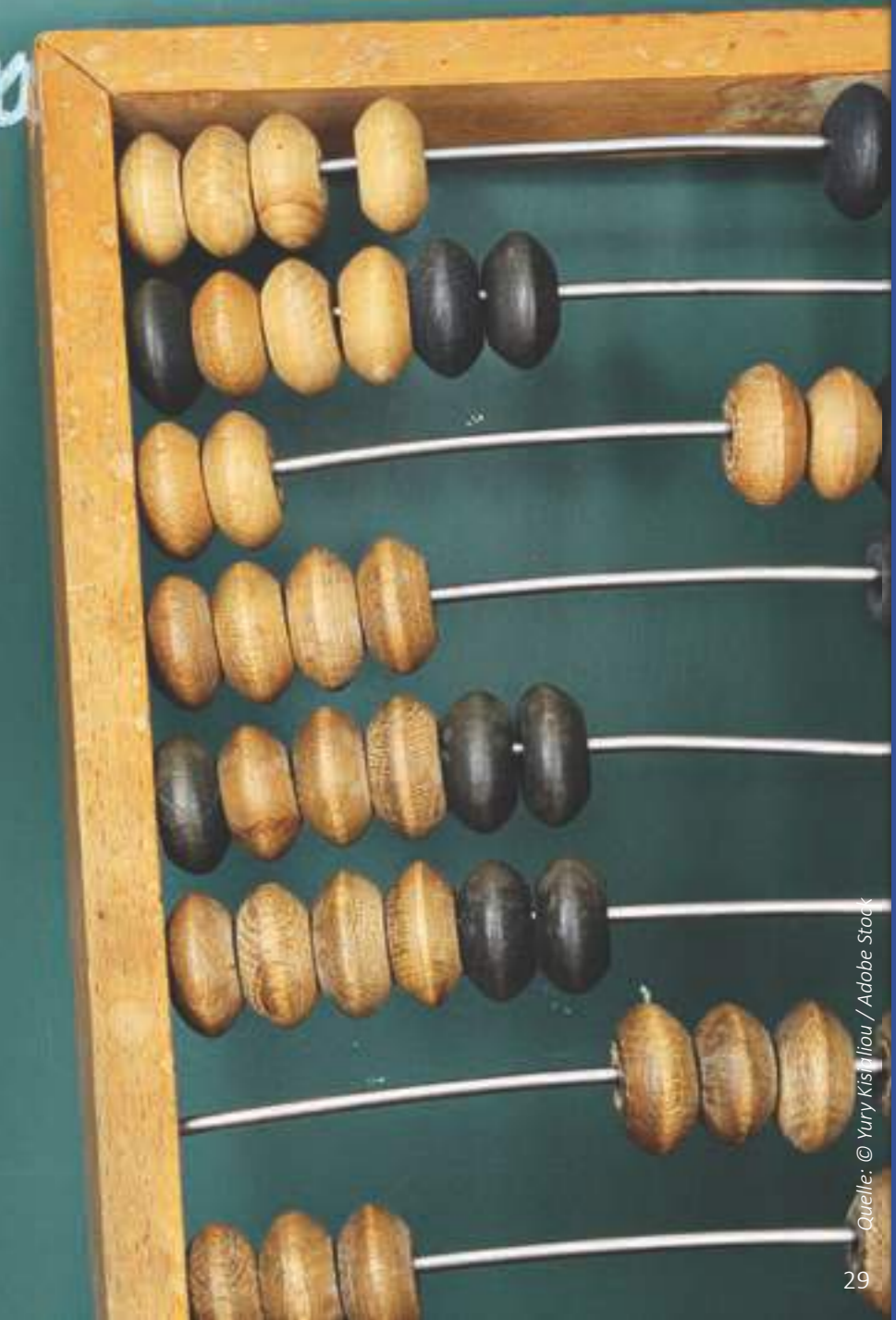
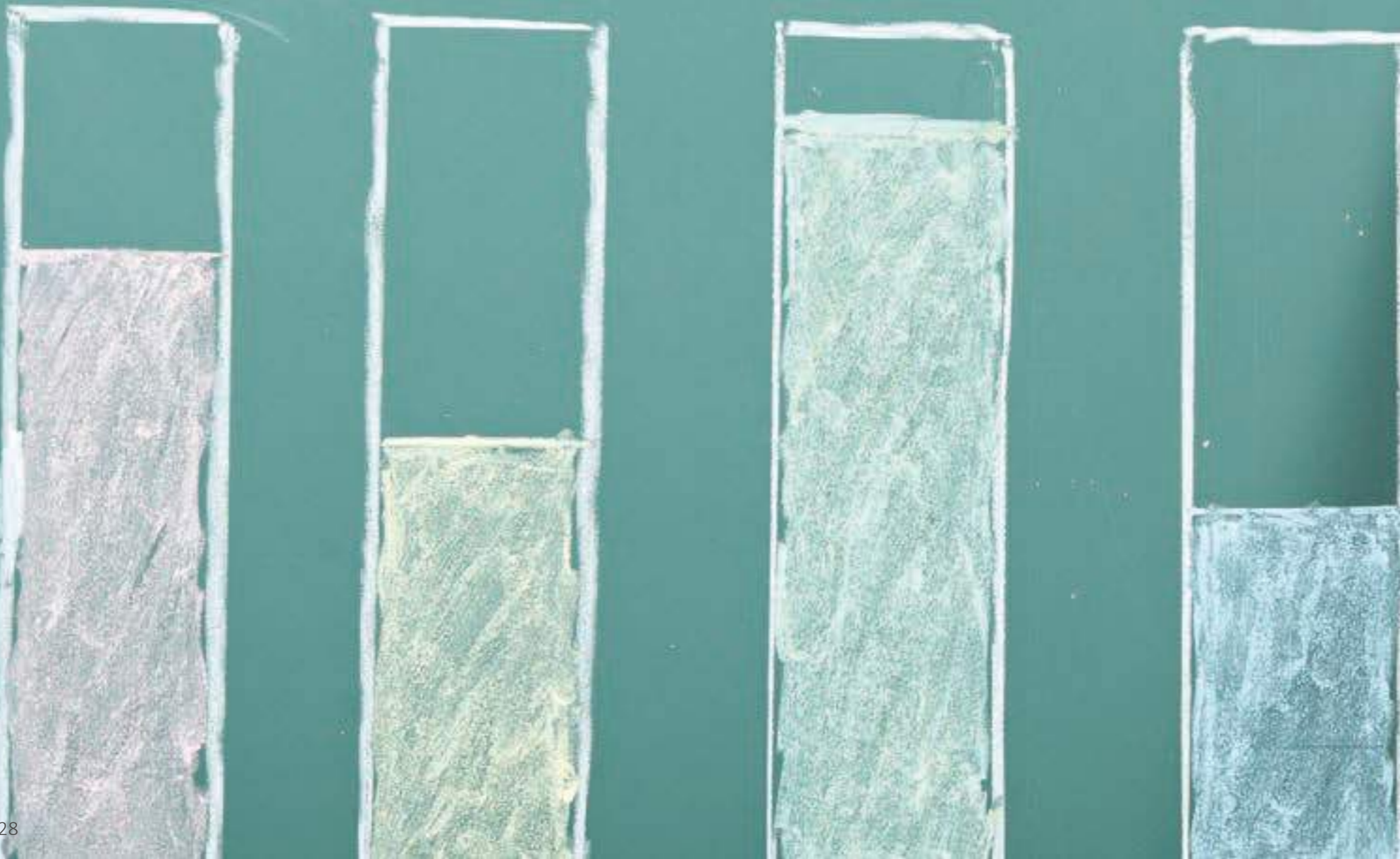
Zahlen richtig deuten!

**Preispolitik – mit Zahlen, Daten, Fakten
das Unternehmen steuern**

Preispolitik

Seminarübersicht	Seite
Betriebswirtschaftliche Zimmerpreis-Kalkulation	30
Preispolitik: Preisstrategien, Buchungskanäle-Mix, Yield-Management	30
Revenue-Management: Mehr Gewinn im Logis-Bereich	31

73% 50% 92% 43%



Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 19.05.2020

Hannover: 29.06.2020

Koblenz: 07.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Empfangschef und leitende Empfangsmitarbeiter
- Reservierungs-Mitarbeiter

Ergänzende Seminare:

- Preispolitik
- Revenue-Management

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Betriebswirtschaftliche Zimmerpreis-Kalkulation

Das Thema Preisgestaltung in einem Hotel ist ein wichtiger Bestandteil der Wirtschaftlichkeit. Die Preisfindung und -gestaltung ist daher eine elementare Aufgabe des Unternehmers. Häufig werden Hotelzimmerpreise nur „aus dem Bauch heraus“ definiert. Richtig ist vielmehr, dass die Preisfindung sowohl kostenorientiert als auch nachfrage- und konkurrenzorientiert erfolgt.

Die Orientierung an den Mitbewerbern oder an den Marktgegebenheiten ist natürlich richtig und wichtig, jedoch sollte jeder Hotelbetreiber wissen, welchen Preis er für seine Zimmer verlangen soll. Die Zimmerpreiskalkulation ist genauso unabdingbar wie eine Kalkulation der Speisen in der Küche.

Inhalte:

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

Revenue-Management: Mehr Gewinn im Logis-Bereich

Eine jahrzehntelange Tradition wird gebrochen: Festpreise gehören der Vergangenheit an!

Mittelständische Betriebe weisen vielerorts starre Strukturen auf und behandeln das Pricing absolut stiefmütterlich. In einem Markt, dessen Wettbewerbsintensität stetig zunimmt, wird es höchste Zeit, sich mit dem Thema Preismanagement näher zu befassen.

In Zeiten des flächendeckend verbreiteten Internets vergleicht praktisch jeder Gast vorher die Preise und ist so bestens über das Angebot informiert. Im Revenue-Management spricht man daher von „Ernte“ oder „Abschöpfung“. Ernten auch Sie mit der Einführung eines professionellen Revenue-Managements mehr Gewinn im Beherbergungsbereich.

Doch wie schafft man den Einstieg ins Revenue-Management? In diesem Seminar werden Sie Schritt für Schritt in diese Thematik eingeführt.

Inhalte:

- Herausforderungen des Revenue-Managements
- Flexible Ratenstruktur und professionelles E-Pricing
- Angebot-Nachfrage Strategie
- Instrumente zur Gewinn-Steigerung: Beherbergungsvertrag, Preisdifferenzierung und Direktvertrieb
- Kontrollinstrumente und Berichterstattung
- 20 Maßnahmen für ein professionelles Revenue-Management
- 10 Tipps für eine strategische Preis- und Distributionsplanung

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 17.06.2020

Hannover: 02.09.2020

Koblenz: 06.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Empfangschef und leitende Empfangsmitarbeiter
- Reservierungs-Mitarbeiter

Ergänzende Seminare:

- Zimmerpreiskalkulation
- Preispolitik

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 04.06.2020

Hannover: 15.07.2020

Koblenz: 24.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Empfangschef und leitende Empfangsmitarbeiter
- Reservierungs-Mitarbeiter

Ergänzende Seminare:

- Zimmerpreiskalkulation
- Revenue-Management

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Preispolitik:

Preisstrategien, Buchungskanäle-Mix, Yield-Management

Die in der Vergangenheit vorwiegend auslastungsorientierte Denkweise in der Hotellerie weicht zunehmend der von der heutigen Marktsituation geforderten Umorientierung. Diese geht in Richtung nachfrageorientierter Verkaufssteuerung, zur Umsatz- und Ertragsverbesserung durch Vertriebskostenanalyse und Optimierung des Gäste- und Ratenmix.

Nicht nur in internationalen Hotelgesellschaften, sondern auch immer mehr in der Privathotellerie werden Begriffe wie Yield-Management, Dynamic Pricing, Kategorienverkauf als Instrument zur Steigerung der Hotelwirtschaftlichkeit benutzt. Dabei geht es nicht um Volumen um jeden Preis, sondern um eine der Nachfrage angepasste, optimale Auslastung zu möglichst hohen Preisen.

Die Einführung des Yield-Managements verlangt vom Hotelier ein grundsätzliches Umdenken. Dieses System eröffnet den Hoteliers die Möglichkeit, auf Marktveränderungen rasch zu reagieren und flexible Preise anzubieten.

Inhalte:

- Yield Management: Technik und Grundlagen
- Festlegung von Preisen und Rabatten
- Forecast- und Zukunftsprognosen: Eine Hellseherei?
- Wahl der richtigen Zimmerkategorien
- Strategie-Ausrichtung des Ampelsystems und der Preissegmentierung
- Dynamischer Forecast als Steuerungsinstrument
- Kapazitäts-Steuerungsmaßnahmen: Angebot/Nachfrage

Empfehlung:

Die drei Seminare bauen aufeinander auf. Wir empfehlen daher, die Seminare in dieser Reihenfolge zu besuchen.

Der Besuch eines einzelnen Seminars eignet sich nur bei entsprechender Vorkenntnis.

Steuern Sie Ihr Unternehmen!

Finanzpolitik und Budget – mit Zahlen, Daten,
Fakten das Unternehmen steuern

Finanzpolitik und Budget

Seminarübersicht	Seite
Unternehmer-Tool: Potenziale sichtbar machen	34
Risikofrüherkennung mittels BWA und SuSa für Hoteliers und Gastronomen	35
Preiskalkulation: Speisenkalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation	35



Der Referent:

Stefan Binz

Orte und Termine:

Ulm: 28./29.09.2020

Hannover: 16./17.11.2020

Koblenz: 12./13.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- leitende Mitarbeiter aller Abteilungen
- Buchhaltungsmitarbeiter
- Berater

Ergänzende Seminare:

- Alle Seminare der Preispolitik
- Positionierung

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Unternehmer-Tool: Potenziale sichtbar machen

Planziele festlegen, immer wieder überprüfen, ob die Ziele erreicht wurden, und laufend nacharbeiten – das alles lernen Sie in diesem Seminar!

Das „Unternehmer-Tool“ baut auf die Maßnahmenplanung für Ihr Hotel und / oder Restaurant auf. Es ermöglicht ein laufendes Controlling der betrieblichen Kennziffern wie Liquidität, Ertrag, Umsatz, Personalkosten, Materialkosten usw. Basierend auf einem Benchmark-System erkennt der Unternehmer jederzeit, „ob alles im grünen Bereich“ ist oder ob er kurz-, mittel- oder langfristig aktiv werden muss, um seine Ziele zu erreichen.

Zudem enthält das „Unternehmer-Tool“ ein „Blitz-Warnsystem“, das bereits im laufenden Monat Handlungsbedarf anzeigt und so ein frühzeitiges Eingreifen und Optimieren ermöglicht. Nachdem die Basis-Unternehmensdaten einmalig eingegeben wurden, genügen pro Monat wenige Klicks zur Pflege und Auswertung Ihrer Finanzbuchhaltung des „Unternehmer-Tools“. Sie bekommen im Seminar eine CD mit dem lizenzierten Unternehmer-Tool zum sofortigen Einsatz in Ihrem Betrieb.

Setzen Sie sich realistische Ziele. Andere Branchen und die Kettenhotellerie machen es uns vor. Und auch in der privaten, familiengeführten Hotellerie und Gastronomie wird es in Zeiten von Basel II immer wichtiger, seine wirtschaftlichen Ziele zu visualisieren und zu kontrollieren. Diese Ziele werden in Form von Budgets dargestellt und durch ein fortlaufendes Controlling führungs- und entscheidungsorientiert geprüft.

Mithilfe des Unternehmer-Tools können Sie nicht nur ein zielgerichtetes Budget erstellen, sondern auf der Umsatzseite wie auf der Kostenseite Potenziale zur Erlössteigerung oder zur Kostensenkung aufspüren sowie Situationen simulieren, um daraus die richtigen unternehmerischen Entscheidungen abzuleiten.

Inhalte:

- Planung der Liquidität
- Erkennung von Potenzialen
- Ergreifung von Maßnahmen anhand der gewonnenen Erkenntnisse
- Laufender Plan-Ist-Vergleich
- Darstellung aussagekräftiger Controlling-Berichte und Reportings für ein besseres Rating bei Ihrer Bank

Ihre zukünftige Arbeit der Budgeterstellung in Ihrem Betrieb wird durch dieses Seminar erheblich erleichtert. Sie erhalten eine detaillierte Anleitung, um sich und Ihren Mitarbeitern Schritt für Schritt realistische und erreichbare Ziele zu stecken.

Risikofrüherkennung mittels BWA und SuSa für Hoteliers und Gastronomen

Die betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) und die Summen- und Saldenlisten (SuSa) werden von vielen Unternehmern zu wenig oder gar nicht beachtet. Allerdings enthalten diese Auswertungen wichtige Informationen, anhand derer Sie Vieles über die wirtschaftliche Lage und die Leistungsfähigkeit Ihres Betriebes erfahren können. Anhand der BWA und SuSa können Sie beispielsweise erkennen, ob die Ertragskraft und die finanzielle Entwicklung Ihres Unternehmens günstig sind oder ob sich Probleme abzeichnen.

Um ein Unternehmen mithilfe der BWA und SuSa zu steuern bzw. um unterjährig die richtigen Ergebnisse ermitteln zu können, müssen in der Regel Korrekturen vorgenommen werden. Denn in der „normalen“, einfachen BWA werden zunächst nur die Daten ausgewiesen, die in der Buchhaltung erfasst werden – ohne betriebliche Belange zu berücksichtigen. Wenn Sie die BWA als betriebliches Steuerungsinstrument nutzen wollen, muss die BWA aber auch unterjährig richtige Resultate ausweisen. Aus der einfachen muss eine qualifizierte BWA entstehen.

Lernziele des Workshops:

- BWA und SuSa richtig erstellen, lesen und beurteilen
- Die wichtigsten Kennzahlen zur Steuerung des Betriebsnutzens
- BWA-„Tuning“ – mehr Informationen aus der BWA ziehen
- Zusammenhänge zwischen der Finanzbuchführung und der Qualität der BWA
- Potenziale und Schwachstellen mittels BWA und SuSa aufspüren

Preiskalkulation: Speisenkalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation

„Sind Bleistift und Papier die beiden natürlichen Feinde des Kochs?“ Definitiv nein! Denn in diesem Seminar erkennen Sie die Wichtigkeit der Kalkulation von Speisen und Getränken! Sie lernen, diese zu verwalten, zu kalkulieren und zu aktualisieren.

Verkaufspreise von Speisen und Menüs werden heutzutage noch oft aus dem „Bauchgefühl“ festgelegt (Wareneinsatz + Aufschlag). Doch welche Kosten verbergen sich hinter dem Gemeinkostenzuschlag, und wie wird dieser überhaupt ermittelt? Wie kalkuliert man das Speisenangebot rechnerisch richtig? Durch den Einsatz des UMA-Warenwirtschaftsprogramms mit allen Kalkulationsvarianten wird Ihnen ermöglicht, künftig Ihre F&B-Kalkulationen zeitsparend durchzuführen und wirklich eine marktgerechte Kalkulation zu erzielen, um in allen Bereichen für mehr Profit zu sorgen.

Inhalte:

- Küchenkalkulation: vom Wareneinsatz zum Preis – die Preiskalkulation
- Tool: UMA-Warenwirtschaftsprogramm
- Sie lernen, das Preisgefüge immer wieder ohne Neuberechnung zu überprüfen

Der Referent:

Stefan Binz

Orte und Termine:

Ulm: 10.02.2020

Hannover: 01.12.2020

Koblenz: 25.08.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Buchhaltungsmitarbeiter

Ergänzende Seminare:

- Unternehmer-Tool

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Nicky-Alexander Böhmcke

Orte und Termine:

Ulm: 29.01.2020

Hannover: 17.03.2020

Koblenz: 30.01.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- F&B Manager, Köche

Ergänzende Seminare:

- Unternehmer-Tool

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Nur gemeinsam sind wir stark!

Mitarbeiter- und Personalmanagement –
Wie führen, motivieren und verstehen?
Neue Wege!



Mitarbeiter- und Personalmanagement

Seminarübersicht	Seite
Grundlagen der Kommunikation im Unternehmen	38
Leader-Seminar für Unternehmer	38
Mitarbeitermarketing: Mitarbeiterfindung und Mitarbeiterbindung	39
Führungstraining I: Instrumente & Techniken für Führungskräfte	40
Führungstraining II: Mit Mut und Klarheit Menschen führen	40
Teambildung und Teamentwicklung: Gemeinsam zum Erfolg	41
Fit für den Gast: Soziale Kompetenz für Auszubildende	42
Business-Knigge im Berufsalltag	42
Konfliktmanagement im Unternehmen	43

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 30.03.2020

Hannover: 22.10.2020

Koblenz: 08.04.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Führungskräfte
- Mitarbeiter/-innen

Ergänzende Seminare:

- Selbst- und Zeitmanagement I und II
- Die Macht der Persönlichkeit
- Mentales Selbstmanagement

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Grundlagen der Kommunikation im Unternehmen

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.

Wir zeigen Ihnen in unserem 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.

Inhalte:

- Definition zwischenmenschliche Beziehung und soziale Beziehung
- Emotionale Intelligenz – was ist das uns wie entsteht sie?
- Die Macht des ersten Eindrucks – keine zweite Chance für den ersten Eindruck
- Grundregeln einer gelungenen Kommunikation
- Jeder Mensch ist anders! Warum?
- Die Sprache der Wertschätzung nach Marshall B. Rosenberg
- Das Harvard-Konzept: Instrument der lösungsorientierten Verhandlung

**Mitarbeitermarketing:
Mitarbeiterfindung und Mitarbeiterbindung**

Erfinden Sie sich neu!

ZieleinesnachhaltigenMitarbeitermarketingsistes,dassSiealsUnternehmer qualifizierte Mitarbeiter finden, langfristig an das Hotel oder Restaurant binden und dadurch wertvolles Wissen bewahren können. Fühlt sich Ihr Team mit Ihnen als Arbeitgeber verbunden, wirkt sich dies immer positiv auf den Unternehmenserfolg aus.

Loyalität und Identifikation spielen vor dem Hintergrund des schon deutlich spürbaren Fachkräftemangels eine bedeutende Rolle. Zudem hat der neue, revolutionäre Zeitgeist im Arbeitsleben, hervorgerufen durch die Generationen Y + Z, bereits unaufhaltsam Einzug gehalten. Viele Hoteliers und Gastronomen sehen diese Entwicklung eher als Last denn als Chance, sich dieser Herausforderung zu stellen und sich zum innovativen sowie zeitgemäßen Arbeitgeber zu entwickeln.

Sie als Führungskraft sind zum Umdenken gefordert, wenn Sie innerhalb des Hotels oder Restaurants Ihre Unternehmenskultur den Bedürfnissen und Anforderungen der aktuellen Mitarbeitersituation anpassen wollen, um zukünftig erfolgreich zu bleiben.

In Zukunft werden nur noch die Unternehmer geeignete Mitarbeiter finden und binden können, die sich den heutigen (Führungs-)Anforderungen als attraktiver Arbeitgeber stellen wollen und bereit sind, sich hierbei neu zu erfinden und ungewöhnliche Wege zu gehen. Hierzu gehört es zum Beispiel auch, dass ein Bewerbungsgespräch heutzutage anders zu führen und aufzubauen ist als noch vor einigen Jahren.

Doch wie schafft man den passenden Einstieg und die weitere Umsetzung bzw. Weiterentwicklung in ein zeitgemäßes Mitarbeitermarketing? In diesem Seminar werden Sie Schritt für Schritt in diese Thematik eingeführt.

Inhalte:

- Mitarbeiter verlassen ihre Chefs, und nicht das Unternehmen!
- Warum neue Wege im Mitarbeitermarketing gehen?
- Die acht Phasen für ein erfolgreiches Mitarbeitermarketing
- Formen und Instrumente des Mitarbeitermarketings
- Was macht Sie als Arbeitgeber attraktiv?
- Aufbau und Wirkung einer Unternehmenskultur
- Die gezielte Vorbereitung und Durchführung eines attraktiven Bewerbungsgesprächs
- Wichtige Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung
- Vorteile von Kooperationen für die Personalarbeit

Mit dem gewonnen Know-how aus diesem Seminar stellen Sie die strategischen Weichen für ein erfolgreiches und nachhaltiges Mitarbeitermarketing innerhalb Ihres Unternehmens.

Ziel dieses Seminars ist es, Sie zu inspirieren und Ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie Sie Ihr ganz individuelles Mitarbeitermarketing aufbauen können, um so als „der“ attraktive Arbeitgeber im Innen und Außen wahrgenommen zu werden.

Der Referent:

Jan Schmidt-Gehring

Orte und Termine:

Ulm: 26.10.2020

Hannover: 12.03.2020

Koblenz: 11.02.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren
- Abteilungsleiter

Ergänzende Seminare:

- Leader-Seminar für Unternehmer
- Führungstraining I und II
- Positionierung

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Die Referentin:

Brunhilde Fischer

Orte und Termine:

Ulm: 13./14.07.2020

Hannover: 23./24.03.2020

Koblenz: 16./17.06.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer
- GF und Direktoren

Ergänzende Seminare:

- Positionierung
- Selbst- und Zeitmanagement I und II

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Leader-Seminar für Unternehmer

Alle gesellschaftlichen Lebewesen benötigen einen Anführer. Sie als Unternehmer sind nicht „nur“ der wirtschaftliche und strukturelle Leiter Ihres Unternehmens, sondern auch gleichzeitig Führungs- und Orientierungsperson. An Sie werden hohe Anforderungen gestellt, was die Mitarbeiterführung anbelangt. Und viel zu oft ist die Zeit dafür zu knapp!

Das Seminar schafft nicht nur ein Bewusstsein für die eigene Führungsrolle und gibt Ihnen wirksame Führungsinstrumente an die Hand. Es soll zudem eine Austauschplattform für Unternehmer in Sachen Mitarbeiterführung sein, denn Sie alle haben ähnliche Herausforderungen zu bewältigen. Ziel ist es, für die Anforderungen der generationenübergreifenden Mitarbeiterführung und Mitarbeiterfindung bestens gerüstet zu sein.

Inhalte des Seminars:

- Aspekte und Rahmenbedingungen ansehen, in denen Sie Mitarbeiter führen und ihnen Orientierung geben (Rollen und Anforderungen)
- Die verschiedenen Bedürfnisse der Mitarbeiter nach Generationen (von den Babyboomern bis zur Generation Z) und deren Werten
- Der innere Werkzeugkoffer eines Unternehmers und Mitarbeiterführers
- Rollenkonflikte, die sich aus dem Unternehmertum ergeben
- Konkrete Führungstechniken – z. B. beobachten, nicht bewerten, Führen eines Kritikgesprächs, Harvard-Konzept (win-win)
- Eigene Ziele (familiäre und individuelle) und Unternehmensziele unter einen Hut bringen – wesentlicher Aspekt für privat geführte Betriebe
- Vision, Strategie und Ziele als Leitsystem für die Mitarbeiterführung. Ohne klare Ziele gibt es zu wenig Orientierung für Mitarbeiter

Die Referentin:
Brunhilde Fischer

Orte und Termine:
Ulm: 13.05.2020
Hannover: 16.01.2020
Koblenz: 30.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:
• Direktoren
• Abteilungsleiter
• angehende Führungskräfte

Ergänzende Seminare:
• Führungstraining II
• Positionierung
• Mitarbeitermarketing

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Führungstraining I: Instrumente & Techniken für Führungskräfte

Er ist angekommen, der demografische Wandel, mit all seinen Facetten. Mitarbeiterführung ist wahrscheinlich die größte emotionale Herausforderung, die an Sie als Führungskraft gestellt wird. Verschiedene Generationen und deren Werte und Einstellung zur Arbeit stellen ganz besondere Anforderungen. Wie damit umgehen? Auf was kommt es an?

Inhalte:

- Die Führungspersönlichkeit – das Fünf-Faktoren-Modell – wichtige Eigenschaften
- Menschentypologien und Generationenmerkmale/Werte
- Selbsterkennung – wie bin ich als Führungskraft?
- Führungsstile – und welcher ist der brauchbarste?
- Die Toolbox einer Führungskraft – beobachten, nicht beurteilen
- Ansprechen auf der Gefühls- und Beziehungsebene
- Führen von Feedbackgesprächen
- Führen von Kritikgesprächen – Methoden
- Schaffen von Win-win-Situationen

Zu allen genannten Punkten werden Übungen durchgeführt und dazu Feedback gegeben, sodass Sie einen maximalen praktischen Nutzen daraus ziehen können. Sie können gerne auch Ihre Praxisbeispiele mitbringen, wir arbeiten gerne daran!

Die Referentin:
Brunhilde Fischer

Orte und Termine:
Ulm: 09.06.2020
Hannover: 03.02.2020
Koblenz: 20.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:
• Abteilungsleiter
• angehende Führungskräfte

Ergänzende Seminare:
• Führungstraining I
• Positionierung
• Mitarbeitermarketing

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Führungstraining II: Mit Mut und Klarheit Menschen führen

In diesem Training geht es vor allen Dingen um Ihre Persönlichkeit! Also ganz einfach um Sie als Führungskraft. Lernen Sie, Ihre persönlichen Werte für Ihren Erfolg (und den des Unternehmens) als Führungskraft einzusetzen: Mut, Entschlossenheit, Zielfokussierung, Selbstvertrauen, Konzentration, Disziplin und Beharrlichkeit (individuelle Kompetenzen), jedoch auch Ihre empathische und soziale Kompetenz.

Inhalte:

- Wie gut kennen Sie sich selbst? Was sind Ihre persönlichen und beruflichen Werte, Ziele und Visionen?
- Welche Ihrer Persönlichkeitsanteile wollen Sie fördern?
- Komfortzonen verlassen – Widerstände überwinden
- Wie gehen Sie konstruktiv mit Ängsten und Widerständen um
- Unsicherheiten in sich selbst aufspüren und als Partner des persönlichen Wandels nutzen
- Selbstbehauptung und Selbstvertrauen: Wer erfolgreich sein will, vertraut in allererster Linie sich selbst

In diesem Seminar lernen und erkennen Sie, dass Sie der Schlüssel zu einer erfolgreichen Mitarbeiterführung sind und wo Sie Weiterentwicklungspotenziale haben. Mit laufenden praktischen Übungen stärken Sie immer weiter Ihre Persönlichkeit!

Teambuilding und Teamentwicklung: Gemeinsam zum Erfolg

*"Der Teamgeist ist heut' hoch gefragt,
weil man im Team sich leichter plagt;
doch die Gemeinschaft hält nicht lang',
wenn man nicht zieht am selben Strang."
(Oskar Stock, 1946)*

Der Erfolg im Geschäftsleben – vor allem in der Hotellerie und Gastronomie – hängt im Wesentlichen von der Fähigkeit zur Zusammenarbeit ab. Einzelne Mitarbeiter können noch so gut sein, sie bilden noch lange kein erfolgreiches Team. Deren Zusammenfindung, Harmonisierung, Führung und Förderung ist entscheidend für die positive Entwicklung des Unternehmens und Aufgabe des Teamleiters.

Jedes Team braucht einen Fokus der Bearbeitung oder eine Mission, die die Motivation der Teammitglieder übergreifend bestimmt. Ziele, Rollen, Prozesse und Umgang miteinander sollen klar definiert werden. In diesem Seminar haben Sie die Möglichkeit eine, Zwischenbilanz über die Effektivität Ihres Teams zu ziehen und mögliche Verbesserungsmaßnahmen zu treffen.

Inhalte:

- Grundlagen eines gut funktionierenden Teams
- Zwölf Erfolgsfaktoren eines Teams
- Phasen der Teambuilding und -entwicklung
- Teammitglieder und ihre verschiedenen Rollen
- Verantwortung und Aufgaben des Teamleiters
- Förderung eines gesunden Teamgeistes durch Unternehmenskultur
- Motivationsfaktoren eines Teams

Lernziele:

- Sie definieren, welche Fähigkeiten ein gut funktionierendes Team besitzen soll
- Sie analysieren Ihr aktuelles Team anhand der zwölf Erfolgsfaktoren eines Teams
- Sie überlegen, in welcher Entwicklungsphase sich Ihr Team momentan befindet und stellen fest, welcher konkrete Schritt als nächster kommen wird
- Als Vorgesetzter führen Sie Ihr Team, doch sind Sie auch sein persönlicher Coach?
- Sie gestalten Arbeitsbedingungen und -inhalte so, dass Ihr Team gesund und motiviert arbeitet

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:
Ulm: 21.10.2020
Hannover: 01.07.2020
Koblenz: 11.02.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 18:00 Uhr

Geeignet für:
• Unternehmer
• GF und Direktoren
• leitender Mitarbeiter aller Abteilungen

Ergänzende Seminare:
• Grundlagen der Kommunikation

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 10.09.2020
Hannover: 09.09.2020
Koblenz: 08.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende

Ergänzende Seminare:

- Business-Knigge im Berufsalltag
- Erste Schritte im Verkauf

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Fit für den Gast: Soziale Kompetenz für Auszubildende

Worauf habe ich mich einzustellen? Was wird von mir erwartet? Wie habe ich mich zu verhalten?

Legitime Fragen, die sich einem jungen Mitarbeiter am Anfang seiner Ausbildung stellen. Der Beginn der Ausbildung stellt eine radikale Veränderung im Leben eines jungen Auszubildenden dar. Mit dem Einstieg in das Berufsleben wird er mit bisher noch unbekanntem Situationen konfrontiert.

Soziale Kompetenz ist für jeden Azubi ein wichtiger Faktor – speziell in der Hotellerie und Gastronomie. Sie ist nicht einheitlich definiert, jedoch wird Kooperation und Teamfähigkeit, Pünktlichkeit, Höflichkeit, Verlässlichkeit, gepflegte Umgangsformen, friedliche und konstruktive Konfliktbehandlung, Selbstmotivation und souveränes Auftreten darunter verstanden.

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

Dieses Azubi-Seminar vermittelt soziale Umgangsformen, Etikette und Benimmregeln – für ein erfolgreiches Unternehmen unabdingbar.

Inhalte:

- Sozialkompetenzen und Verhalten im Business-Alltag
- Kommunikation als wichtiger Prozess verstehen
- Bedeutung der Körpersprache
- Die Erwartungen unserer Gäste, Vorgesetzten und Kollegen
- Kommunikation als Prozess verstehen – ist es wahr, was ich sage?
- Die Bedeutung und Regeln eines Teams

Konfliktmanagement im Unternehmen

*„Wo Menschen miteinander schaffen,
machen sie sich zu schaffen!“
(Friedemann Schulz von Thun)*

Konflikte sind unvermeidbar. Damit wir um Schmerz, Verletzungen oder Aggressionen herumkommen, gehen wir ihnen aus dem Weg. Ignorieren wir Konflikte, wachsen diese wie Geschwülste weiter. Konfliktvermeidung hat einen hohen Preis für Individuen und Unternehmen.

Menschen entwickeln sich selbst und ihre Beziehungen zueinander erst dann weiter, wenn sie in der Lage sind, ihre Konflikte zu lösen. Als Teilnehmer des Seminars erkennen Sie dies und begreifen Konflikte als Motor der menschlichen Entwicklung. Sie verstehen, dass die Fähigkeit zur konstruktiven Bewältigung von Konflikten, im Privat- und Berufsleben, zu den wichtigsten und elementarsten Kompetenzen des Menschen gehört.

Inhalte:

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

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 19.11.2020
Hannover: 19.03.2020
Koblenz: 09.07.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 18:00 Uhr

Geeignet für:

- Mitarbeiter/-innen
- Führungskräfte
- Unternehmer
- GF und Direktoren

Ergänzende Seminare:

- Grundlagen der Kommunikation

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 31.03.2020
Hannover: 10.06.2020
Koblenz: 05.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende
- erfahrene Mitarbeiter, die mehr über moderne Business-Umgangsformen lernen möchten

Ergänzende Seminare:

- Fit für den Gast
- Erste Schritte im Verkauf

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Business-Knigge im Berufsalltag

Gutes Benehmen ist im Berufsleben entscheidend. Vor allem in der Hotellerie und Gastronomie, wo regelmäßiger Kontakt zu den Gästen besteht. Das Verhalten ist an die jeweilige Situation anzupassen. Verhaltensweisen, die im privaten Umfeld angemessen sind, können im beruflichen Kontext unangebracht sein. Um sich für höhere Positionen zu empfehlen, ist ein souveräner Auftritt unabdingbar. Die fachlichen Qualifikationen können noch so überzeugend sein... Wenn der Arbeitgeber fürchtet, dass der Mitarbeiter das Unternehmen nicht angemessen repräsentieren würde, wird dieser nicht für Führungspositionen in Betracht gezogen.

Mit den richtigen Umgangsformen können kritische Situationen charmant bewältigt und die Mitmenschen für sich eingenommen werden. Gerade am Anfang einer Berufskarriere hat jeder, der zum Ziel hat, einen professionellen Eindruck zu hinterlassen, die Business-Knigge-Regeln zu kennen.

Dieses Seminar führt die Teilnehmer in die Welt folgender moderner Benimmregeln ein:

- Die gesellschaftlichen Umgangsformen
- Der erste Kontakt und seine Wirkung auf anderen
- Gesprächsführung: von der Vorstellung bis zur Verabschiedung
- Tischkultur und Tischmanieren
- Verbale und elektronische Kommunikation
- Verhalten in der Öffentlichkeit
- Verhalten im Beruf: Das Vorstellungsgespräch
- Konventionen kennen = Reaktionen antizipieren

Wachsen Sie an Ihren Aufgaben!

Persönlichkeitsbildung und Motivation – der Schlüssel zum Tun und Handeln



<i>Persönlichkeitsbildung und Motivation</i>	
	Seite
Seminarübersicht	
Selbst- und Zeitmanagement I	46
Selbst- und Zeitmanagement II	46
Stressmanagement: Mit Herausforderungen umgehen	47
Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten	47
Die Macht der Persönlichkeit	48
Mentales Selbstmanagement: Der Erfolg beginnt im Kopf	49

Die Referentin:
Brunhilde Fischer

Orte und Termine:
Ulm: 13.10.2020
Hannover: 20.05.2020
Koblenz: 18.02.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:
• jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

Ergänzende Seminare:
• Selbst- und Zeitmanagement II
• Die Macht der Persönlichkeit
• Mentales Selbstmanagement

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Selbst- und Zeitmanagement I Selbstmanagement als solide Basis des Zeitmanagements

„Eigene Energie kauft man nicht im Handel, sie liegt im Lebenswandel“: Ihr Lebenswandel ist der Schlüssel für Ihren Energiehaushalt! Daher sind Selbstmarketing, Selbstmanagement, Ziel- und Zeitmanagement der Schlüssel für Ihren Energiehaushalt und für ein erfülltes und erfolgreiches Leben!

- Inhalte:**
- Bausteine eines gezielten Selbstmarketings
 - Was sind Ihre persönlichen und beruflichen Werte, Ziele und Visionen?
 - Die vier Lebensbereiche: in Balance und Dysbalance?
 - Ihre Antreiber und Erlaubnisse (Transaktionsanalyse)
 - Ihre Zeitfresser
 - Mentale Strategien für Lösungsorientierung (statt Problemorientierung)
 - Planung, Kontrolle und Prioritätensetzung

Der Workshop zeichnet sich durch viele kleine Übungen aus, die zur Selbsterkenntnis und dadurch zur eigenen Weiterentwicklung führen. Mittels eines Stärken-Schwächen-Journals (SWOT) legen Sie den Grundstein für Ihr Zeitmanagement.

Die Referentin:
Brunhilde Fischer

Orte und Termine:
Ulm: 10.11.2020
Hannover: 22.06.2020
Koblenz: 11.03.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:
• Jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will.

Ergänzende Seminare:
• Selbst- und Zeitmanagement I
• Die Macht der Persönlichkeit
• Mentales Selbstmanagement

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Selbst- und Zeitmanagement II Mit Ihrer persönlichen SWOT das Zeit- und Zielmanagement optimieren

Im ersten Teil des Zeitmanagement-Seminars hat jeder Teilnehmer ein Stärken- / Schwächen-Journal für sich erstellt. Im zweiten Teil dieses Seminars werden wir nun über den Ausbau Ihrer Stärken und den Umgang mit Ihren „Schwächen“ sprechen.

Entscheidend für Ihre Lebensqualität und somit Ihr Zeitmanagement ist nicht eine noch höhere Effizienz im Sinne von „schneller – härter – besser“, sondern ein bewusster Blick auf das, was man macht, und warum man es macht.

- Stellen Sie sich folgende Fragen:**
- Welche Tätigkeit vor allen anderen hätte Ihres Wissens, wenn Sie sie hervorragend und konsequent ausüben würden, bedeutende positive Folgen für Ihr Berufsleben?
 - Welche Tätigkeit vor allen anderen hätte Ihres Wissens, wenn Sie sie hervorragend und konsequent ausüben würden, bedeutende positive Folgen für Ihr Privatleben?

Wir werden an Ihrem persönlichen Zeitmanagement mit den sieben Schlüsselbereichen Ihres Zeitmanagements arbeiten.

Stressmanagement: Mit Herausforderungen umgehen

Stress ist ein mechanischer Spannungs-Zustand, der oft selbst verursacht ist. Dieser Zustand löst auf Dauer Krankheiten aus, die bis zum Burnout führen können. Mitarbeiter, die lernen, wie sich ein Stressprozess entwickelt, können besser damit umgehen und ihn entschleunigen und sogar vorbeugen. Dadurch bleiben sie gesünder und sind leistungsfähiger, motivierter und belastbarer. Ist das nicht, was sich jeder Arbeitgeber wünscht?

Viele Menschen suchen nach wirksamen Möglichkeiten mentaler Entspannung, emotionaler Balance sowie erfolgreicher und erfüllender Lebensgestaltung. Neueste Forschungen beweisen: Unsere Gedanken und Gefühle sind die Hauptursache für Dauerstress und Probleme und gleichzeitig die wichtigste Quelle für Erfolg und Zufriedenheit.

Die Art und Weise, wie wir denken, bestimmt, wie wir uns fühlen, wie wir handeln und wie gut wir im Leben mit allem zurechtkommen. Erlernen Sie im Seminar – ohne Hilfsmittel oder besondere Voraussetzungen – Techniken des modernen Mentaltrainings, die Sie sofort einsetzen können. Erkennen Sie den mentalen Stress oder die Stresssituationen und lernen Sie damit umzugehen und den Stress wirkungsvoll abzubauen. Gehen Sie mit neuer Kraft und den richtigen Techniken zur Entspannung aus diesem Workshop und erreichen Sie Ihre Ziele!

- Inhalte:**
- Wie funktionieren unsere Gedanken?
 - Bedienungsanleitung für unser Gehirn
 - Die Stress-Reaktionskette
 - Mentalen Stress erkennen und wirksam abbauen
 - Entspannung schaffen durch mentale Selbsthilfe-Techniken

Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten

Erfolg entsteht im Kopf. Doch leider entsteht genau da oft eine Eigenblockade. Was einen ausbremst sind dann nicht die Vorgesetzten, Kollegen oder Gäste, sondern ganz einfach Sie selbst. Das schwierige ist dann, das eigene Problem zu erkennen und zu lokalisieren. Aber selbst, wenn das gelungen ist, wissen viele Menschen nicht, wie sie mit der Situation umzugehen haben, um die Blockade zu lösen und wieder voll einsatzfähig zu sein.

Ressourcen, um persönliche Ziele zu erreichen, finden Sie in Ihrer geistigen, seelischen und körperlichen Leistungskraft. Um dieses Potenzial voll zur Entfaltung zu bringen, benötigen Sie eine tief überzeugte Geisteshaltung, die frei von jeglichen unbewussten Blockaden ist.

Lernen Sie, wie Sie Ihre inneren Blockaden selbst lösen und starten Sie wieder voll durch!

- Inhalte:**
- Stress und Erfolgsblockaden
 - Mind-Management: Probleme erkennen und deren Ebene feststellen
 - Analyse des eigenen Autopiloten?
 - Deaktivierung von Selbst-Sabotage-Programmen
 - Erkennen von unbewussten Kernüberzeugungen
 - Glaubenssätze und deren Bedeutung
 - Einschränkende Denkmuster verändern

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:
Ulm: 20.05.2020
Hannover: 22.01.2020
Koblenz: 10.03.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

• jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will.

Ergänzende Seminare:
• Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten
• Selbst- und Zeitmanagement I und II
• Die Macht der Persönlichkeit
• Mentales Selbstmanagement

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:
Didier Morand

Orte und Termine:
Ulm: 16.06.2020
Hannover: 17.02.2020
Koblenz: 07.04.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:
• jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

Ergänzende Seminare:
• Stressmanagement
• Die Macht der Persönlichkeit
• Mentales Selbstmanagement

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 20.10.2020

Hannover: 01.09.2020

Koblenz: 23.09.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

Ergänzende Seminare:

- Mentales Selbstmanagement
- Selbst- und Zeitmanagement I und II
- Stressmanagement
- Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Die Macht der Persönlichkeit

Erfolg ist ein schönes Wort, denn es drückt etwas Erreichtes aus, womit man zufrieden sein kann. In der Tat ist Erfolg ein bunter Begriff und eine Frage der persönlichen Definition. Im Klartext: Sie bestimmen, was Erfolg in Ihrem Leben bedeutet!

Im Alltag werden wir vollgepumpt mit Fachwissen und Fachkompetenz. Doch was ist mit Erfolgskompetenz, Ihrer Persönlichkeit, Ihrer Berufung? Früher oder später steht man im Leben vor der Aufgabe, sich mit seinen eigenen Stärken und Fähigkeiten auseinanderzusetzen. Das klingt im ersten Moment simpel, schließlich sollte ja jeder wissen, worin er oder sie gut ist. In der Praxis ist das allerdings nicht immer ganz so einfach. Vielen fällt es schwer, die eigenen Talente überhaupt zu erkennen. Aber nicht umsonst heißt es: Jeder Mensch hat Talente. Es kommt nur darauf an, herauszufinden, welche das sind. Mit diesen Tipps fällt es Ihnen leichter, Ihre verborgenen Talente zu finden...

Begeben Sie sich auf eine Entdeckungsreise zum Ich und finden Sie Ihre ganz persönliche Schatztruhe. Entschlüsseln Sie Ihren individuellen Erfolgs-Code, entfalten Sie Ihre einzigartigen Stärken und setzen damit ungeahnte Kräfte und Erfolgspotenziale frei.

Wer seine Stärken kennt, kann sie gezielt einsetzen und seine Erfolge steigern. Nur, wer genau das tut, was er gut kann und gerne tut, entfaltet sein Potenzial und findet in der Verwirklichung seiner Berufung tiefen Lebenssinn.

Lebenserfolg ist bedeutungsgleich mit einem erfüllten Leben. Zu den Bausteinen eines erfüllten Lebens zählen Lebensfreude, Kommunikation, berufliche Entwicklung, Selbstverwirklichung, Liebe, Gesundheit und Vitalität. Ein teures Auto, ein prall gefülltes Konto oder Reisen in ferne Länder führen nicht zu anhaltendem Lebenserfolg. Glücklich werden Sie nur, wenn Sie die wirklich wichtigen Dinge für Ihr Leben erkannt haben. Mit Bewusstheit kann jeder sein Leben selbst gestalten, Ausgeglichenheit hilft Ihnen, die Hürden des Lebens gelassener zu meistern.

Inhalte:

- Was ist Erfolgskraft, und wo finde ich sie?
- Wie ausgeprägt ist bei mir Erfolgskompetenz?
- Persönlichkeitstest: Welcher Erfolgstyp sind Sie?
- Talente: Die natürliche Grundlage für den Erfolg
- Worin steckt mein größtes Potenzial?
- Ihre Berufung als Basis Ihrer Erfüllung

**Mentales Selbstmanagement:
Der Erfolg beginnt im Kopf**

Spitzensportler sind Meister des Augenblicks, denn sie müssen genau dann in Topform sein, wenn es darauf ankommt. Auch unter extremen Druck sind sie völlig konzentriert, blenden alles Störende aus und können auf diese Weise Höchstleistungen abrufen. Das Geheimnis ihres Erfolges ist ihre große Mentalkraft.

Doch was nützen die besten Fachkenntnisse, wenn man die „PS nicht auf die Straße bringt“? Damit aus Ihren Stärken auch Erfolge werden können, gilt es die eigene Leistungskraft optimal einzusetzen. Jeder Mensch hat dabei andere Anforderungen an sein individuelles Selbstmanagement.

Ressourcen, um persönliche Ziele zu erreichen, finden Sie in Ihrer geistigen, seelischen und körperlichen Leistungskraft. Um dieses Potenzial zur vollen Entfaltung zu bringen, benötigen Sie eine tief überzeugte Geisteshaltung, die Ihre Entscheidungen und Handlungen im Alltag bestimmt.

Alles beginnt mit unserer energetischen Erfolgskraft, welche einen großen Einfluss darauf hat, ob wir voller Tatkraft und Freude die Dinge anpacken, die uns wirklich weiterbringen. Ein Übermaß an Stress blockiert diese Energie und somit Ihre mentale Power.

In diesem Seminar erschließen Sie Ihre inneren Ressourcen und entfesseln Ihre persönliche mentale Power.

Lernziele des Workshops:

- Entfaltung Ihrer mentalen Selbstmanagement-Fähigkeiten
- 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
- Lebenskrisen meistern

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 24.11.2020

Hannover: 28.09.2020

Koblenz: 10.11.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- jeden, der sich mit der eigenen Weiterentwicklung beschäftigen will

Ergänzende Seminare:

- Die Macht der Persönlichkeit
- Selbst- und Zeitmanagement I und II
- Stressmanagement
- Erfolgsblockaden auflösen und durchstarten

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Fertigkeiten perfektionieren!

**Praktiker-Seminare
von Praktikern für Praktiker**

Praktiker-Seminare

Seminarübersicht	Seite
Erste Schritte im Verkauf: Grundlagen für Auszubildende	52
Arbeiten im Restaurant: Mit Struktur vom Mise en Place zum Verkauf	52
Arbeiten am Empfang: Gelebte Dienstleistungsqualität	53
Arbeiten im Housekeeping: Effiziente Arbeitsabläufe	53
Empfang-Praxis-Workshop Vorbereitung zur praktischen Prüfung für Hotelfach- und Hotelkaufleute	54
Verhandlungsstrategien mit Lieferanten: Im Einkauf liegt der Gewinn!	55
Kreativität und neue Anforderungen in der Küche	56
Küchenorganisation: Steigern Sie die Qualität und Ihren Gewinn!	57
Umsetzungsstarkes Marketing an der Hotel-Rezeption Seminar-Block in drei Teilen für Hotelfachleute, Rezeptionisten, Quer- und Wiedereinsteiger	58
Datenschutz für Hoteliers und Gastronomen	60
IT-Sicherheit	61



Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 19.10.2020

Hannover: 30.06.2020

Koblenz: 10.02.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende

Ergänzende Seminare:

- Fit für den Gast
- Business-Knigge im Berufsalltag

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Erste Schritte im Verkauf: Grundlagen für Auszubildende

Wer erfolgreich sein will, muss verkaufen können – sich und das Produkt. Je früher das gelernt ist, desto besser.

Das Verkaufsgespräch ist ein wichtiges Mittel zur Steigerung des Umsatzes und zur Zufriedenstellung Ihrer Gäste. Zu einem guten Verkaufsgespräch zählen verschiedene Phasen, die in diesem Seminar gelernt werden.

Um Kunden zu begeistern, lohnt es sich, jeder Phase im Verkaufsprozess besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Jede Stufe verlangt besondere kommunikative, persönliche und fachliche Fähigkeiten. An diesen immer wieder zu feilen, macht angehende Fachprofis aus.

Wer als Azubi bereits die entscheidenden Verkaufstechniken lernt, hat länger Zeit zum Trainieren. Mit den richtigen Techniken, dem nötigen Wissen und der regelmäßigen Übung wird Ihr Azubi zum Verkaufsprofi. Davon profitiert Ihr Mitarbeiter, Ihr Gast, Sie selbst und Ihr gesamter Betrieb.

Inhalte:

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

Arbeiten am Empfang: Gelebte Dienstleistungsqualität

Der erste Kontakt am Empfang oder Telefon entscheidet in wenigen Sekunden über Sympathie oder Antipathie und hinterlässt einen bleibenden Eindruck über das Hotel. Die professionelle Kundenbehandlung prägt sich ein, sie wirkt als entscheidender Imageträger und ist ein wesentlicher Bestandteil des Unternehmenserfolges.

Empfangsmitarbeiter sind wie Leistungssportler im Wettkampf. Das Training muss vorher stattfinden. Wirkt der Mitarbeiter selbstbewusst und professionell, wird er positiv wahrgenommen und die Wahrscheinlichkeit, dass auch der Betrieb positiv in Erinnerung bleibt, ist höher. Der Umkehrschluss gilt jedoch genauso!

In diesem Seminar lernen die Rezeptionsmitarbeiter und Azubis, in jeder Situation kundenorientiert zu handeln, auch in Stress-Situationen gelassen zu bleiben, freundliche Kompetenz auszustrahlen und die richtigen Prioritäten zu setzen.

Die Seminarthemen:

- Der erste Eindruck ist entscheidend: Die Macht der Körpersprache
- Soziale Kompetenz und persönliche Einstellung
- Kundenorientierte Kommunikation und Verhalten
- Telefontraining: Phasen eines professionellen Telefongesprächs
- Selbstmanagement und Stressbewältigung
- Strukturierte Empfangs-Arbeitsabläufe
- Verkaufsgespräch an der Rezeption
- Coaching: Training und Übungen

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 01.04.2020

Hannover: 23.01.2020

Koblenz: 14.10.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende
- Mitarbeiter/-innen an der Rezeption

Ergänzende Seminare:

- Magic Moments

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Jan Schmidt-Gehring

Orte und Termine:

Ulm: 17.06.2020

Hannover: 13.02.2020

Koblenz: 30.11.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende
- Mitarbeiter/-innen im Service
- Aushilfen im Service

Ergänzende Seminare:

- Magic Moments

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Als Inhouse-Schulung bietet sich dieses Seminar auch als "Crashkurs" für Quereinsteiger an.

Arbeiten im Restaurant: Mit Struktur vom Mise en Place zum Verkauf

Eine gastorientierte und strukturierte Serviceleistung im Restaurant entscheidet maßgeblich darüber, ob letztlich die Erwartungen eines Gastes erfüllt werden oder nicht. Ausgelegt auf die hausinternen Strukturen und ausgerichtet auf die Zielgruppen, geben definierte Serviceketten bzw. Dienstleistungsketten den gesicherten Serviceablauf vor. Angefangen beim Mise en Place über die Begrüßung des Gastes im Restaurant, den Verkaufsgesprächen am Tisch bis hin zu Kundenbindungsmaßnahmen bei der Verabschiedung des Gastes. Echte Gastlichkeit wird nicht durch Zufall erzeugt, sondern durch definierte Qualitätsstandards.

Inhalte:

- Was ist ein „perfekter“ Service?
- Aufbau und Schritte in der Umsetzung Ihrer eigenen Dienstleistungskette im Restaurant
- In Erwartung auf die Gäste – der letzte Check vor dem Servicebeginn
- Rolle der Restaurantmitarbeiter: Teamplayer, Gastgeber, Verkäufer
- Steigerung des Pro-Kopf-Umsatzes: Gästewünsche erfragen und zielgenau verkaufen
- Gästefrequenz erhöhen: Maßnahmen zur aktiven Gästebindung und Neukundengewinnung

In diesem praxisorientierten Seminar werden Ihnen die einzelnen Schritte zum Aufbau einer nachhaltigen Dienstleistungskette vermittelt. Mit dem neuen bzw. aufgefrischten Wissen können Sie ganz individuell einen auf Ihren Restaurantbetrieb zugeschnittenen Qualitätsstandard erarbeiten und umsetzen.

Arbeiten im Housekeeping: Effiziente Arbeitsabläufe

Obwohl das Housekeeping-Personal eine der bedeutendsten Abteilungen im Hotel bildet, wird deren Arbeit häufig nicht genug anerkannt. Dieses Fortbildungsseminar soll den Etagen-Mitarbeitern die Aufmerksamkeit und Wertschätzung schenken, die sie verdienen.

Von der Reinigung der Zimmer, über die Dienstplan-Erstellung nach Belegung und Bedarf, bis hin zum Einsatz von Checklisten und Reinigungsplänen. In diesem Housekeeping-Seminar werden effiziente und professionelle Arbeitsabläufe aufgezeigt, der Einsatz von Checklisten und Reinigungsplänen trainiert und die korrekten Verhaltensweisen im Umgang mit dem Gast und seiner Privatsphäre angesprochen.

Querdenken, austauschen und optimieren – motivieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer Schulung, die aufzeigt, wie sehr sie mit ihrer Leistung zum Erfolg Ihres Hotels beitragen.

Inhalte:

- Die Gäste-Erwartungen von heute
- Grundlage der Kommunikation
- Festlegung von Zimmerstandards
- Arbeitsabläufe im Housekeeping Schritt für Schritt
- 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
- Coaching: Training und Tipps

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 18.11.2020

Hannover: 03.03.2020

Koblenz: 24.06.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Hausdamen, Hausdamenassistentinnen
- Zimmermädchen mit Verantwortung

Ergänzende Seminare:

- Magic Moments

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Didier Morand

Orte und Termine:

Ulm: 12.05.2020

Hannover: 24.03.2020

Koblenz: 09.04.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Auszubildende, die vor der praktischen Abschlussprüfung stehen

Ergänzende Seminare:

- Mit Struktur erfolgreich verkaufen
- Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung
- Kundenbesuche erfolgreich gestalten
- Beschwerdemanagement
- Arbeiten am Empfang

Der Seminarpreis beträgt 189 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

**Empfangs-Praxis-Workshop
Vorbereitung zur praktischen Prüfung für
Hotelfach- und Hotelkaufleute**

Welche Prüfungsaufgaben werden mir gestellt? Wie soll ich mich verhalten?
Was soll ich alles lernen? Was kann ich gegen Prüfungsstress unternehmen?

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste in unterschiedlichen Situationen des Berufsalltags empfangen und beraten kann.
Auch Aufgaben der Verkaufsförderung werden dabei gestellt.

Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

- 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

Oft ist im hektischen Alltag die Zeit für ausführliche Erklärungen und Unterweisungen nicht vorhanden. Unser Referent, Didier Morand, selber viele Jahre Empfangsleiter und Mitglied einer IHK-Prüfungskommission, stellt Ihnen seine Erfahrung zur Verfügung und vermittelt Ihnen wertvolle Hintergrundinformationen.

In diesem Praxisworkshop erklärt er Ihnen anhand von konkreten praktischen Beispielen, wichtige Prüfungsgrundlagen, geht gemeinsam mit Ihnen Arbeitsabläufe durch und beantwortet Ihre Fragen. Gut vorbereitet steht Ihrem Erfolg nichts mehr im Weg!

Hinweis:

Dieses Seminar ist geeignet für Auszubildende im Abschlussjahr.

**Verhandlungsstrategien mit Lieferanten
Im Einkauf liegt der Gewinn!**

Verhandlungen finden nicht nur in der Politik, sondern in allen Lebensbereichen statt. Im betriebswirtschaftlichen Umfeld haben sie eine besondere Bedeutung, denn kein anderes Training ist profitabler. Eine gute Verhandlungsstrategie bringt ganz schnell mehr Einsparmöglichkeiten und damit mehr Gewinn.

Wenn Sie mit Lieferanten sprechen, sollten Sie sich immer im Klaren darüber sein, dass Sie mit Menschen und nicht mit juristischen Personen verhandeln. Verhandlungserfolge hängen davon ab, dass man seinen Gesprächspartner richtig einschätzt.

Wie erreichen wir eine Win-win-Situation? Denn es ist nur ideal, wenn beide Seiten das Gefühl haben, Ihre Ziele erreicht zu haben.

Die Investition in unser Verhandlungstraining lohnt sich sehr schnell. Wann haben Sie zuletzt Ihre Einkaufspreise unter die Lupe genommen und nachverhandelt? Wie ist das bei Ihnen? Nutzen Sie Verhandlungstechniken heute bewusst?

Schwerpunkte des Seminars:

- Verhandlungsmethoden und -techniken über Preis- und Lieferkonditionen mit Praxisbeispielen und Simulationen
- Verhandlungsstrategien nach dem Harvard Konzept für mehr Umsatz (Interessen, Positionen, Handlungsoptionen, Ziele)
- Beschaffungsmarktforschung – Wettbewerb schaffen
- Nachkalkulation aufgrund von Kostenentwicklungen
- Volumenbündelung
- Verhandlungsführung durch Gesprächsführung und Beachtung der Körpersprache (Kommunikation und Rhetorik)
- Fragetechniken und Zuhören
- Psychologische Aspekte beim Überzeugen und Umgang mit Macht bei Verhandlungen
- Bedeutung der Verhandlung für die andere Seite analysieren und nutzen
- Verschiedene Lieferantentypen und Motive
- Strategien zur Vorbereitung von Verhandlungen

Der Referent:

Nicky-Alexander Böhmcke

Orte und Termine:

Ulm: 03.03.2020

Hannover: 04.05.2020

Koblenz: 19.02.2020

Teilnehmer: max. 10 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer, GF und Direktoren
- F&B-Manager
- Küchenchefs und Köche
- Restaurantleiter

Ergänzende Seminare:

- Preiskalkulation: Speisekalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation
- Kreativität und neue Anforderungen in der Küche
- Küchenorganisation

Der Seminarpreis beträgt 189 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Der Referent:

Nicky-Alexander Böhmcke

Orte und Termine:

Ulm: 15.07.2020

Hannover: 08.10.2020

Koblenz: 15.06.2020

Teilnehmer: max. 10 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer, GF und Direktoren
- F&B-Manager
- Küchenchefs und Köche
- Restaurantleiter

Ergänzende Seminare:

- Preiskalkulation: Speisekalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation
- Verhandlungsstrategien mit Lieferanten
- Küchenorganisation

Der Seminarpreis beträgt 189 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Kreativität und neue Anforderungen in der Küche

Unsere Geschmackssinne leben mit uns in einer schnelleren und moderneren Welt. Nicht verwunderlich, dass neue Food-Trends aus aller Welt unsere Küchen erobern.

Doch die Ursprünglichkeit und der Respekt vor regionalen Lebensmitteln steigen aber glücklicherweise ebenfalls wieder, ebenso das Bewusstsein für gesunde Nahrung und die Beachtung natürlicher Ressourcen.

Aber auch verschiedene Allergien, Unverträglichkeiten und Trends wie Veganismus zwingen die Gastronomen auch kleiner und einfacherer Küchen auf die Veränderungen zu reagieren.

Lernen Sie in diesem Seminar, wie man mit einfacher Warekunde und simplen Kombinationen spannende Kreationen erreichen kann, die modernen Ansprüchen entsprechen und Klassiker der deutschen Küche neuen Glanz verleihen, ohne ihre Ursprünglichkeit zu verlieren.

Schwerpunkte des Seminars:

- Funktionsweise menschlicher Geschmackssinne
- Kleine Warekunde
- Grundlagen einer ausgewogenen Ernährung
- Allergien und Unverträglichkeiten trendy berücksichtigen
- Methoden zur Herstellung kulinarischer Kreationen
- Impulse für neue Akzente auf Ihrer Speisekarte
- Kreative Techniken für schön angerichtete Teller
- Neue Ideen für Ihr Frühstücksbuffet
- Vegetarische und vegane Küche – die neue Selbstverständlichkeit
- Selbstgemachtes wieder voll im Trend

Küchenorganisation**Steigern Sie die Qualität und Ihren Gewinn!**

Wie wäre es, wenn man sich in der Küche eine Organisation und Planung schafft, die noch Zeit zum kreativen Kochen lässt? Könnte eine gut strukturierte Küche nicht auch den Stress vermindern?

Wie gelingt es einer Küche, Profit zu erwirtschaften und dabei noch Spaß am Kochen zu haben? Das ist unser Leitmotiv für dieses Seminar.

Die Küche ist zweifelsfrei die Abteilung eines jeden Hotels, in der in vielen Bereichen optimiert werden kann und muss, aber auch höchsten Anforderungen gewachsen sein muss.

Nirgendwo kommen so viele Bestellungen innerhalb eines so kurzen Zeitraums gleichzeitig an, keine weitere Abteilung hat es mit so schnell verderblicher und hochpreisiger Ware zu tun und kaum ein anderes Produkt wird von den Gästen als Maßkriterium auch bezüglich sämtlicher anderer Punkte im Hotel zum Vergleich gezogen wie der Speiseteller – oft die Visitenkarte des Hotels.

Doch wie lässt sich das alles vereinbaren mit einem der unbeliebtesten Ausbildungsberufen in Deutschland – dem Kochberuf?

Schwerpunkte des Seminars:

- Der Küchenmanager von heute – mehr als nur Chefkoch. Ziele des Unternehmers vs. Ziele des Chefkochs
- Wareneinkauf optimieren / Wareneingangskontrolle
- Speisekalkulation
- Warenbestand – der Spagat zwischen Verfügbarkeit und Verderb/Warenbestelllisten erarbeiten
- Räumliche Optimierung – lange Wege, Praktikabilität in den Arbeitsabläufen, Mobiliar, Anordnung der Küchengerätschaften
- Personalplanung – macht jeder das, was er kann? Ist zu jeder Zeit die richtige Anzahl Mitarbeiter vor Ort und ist auch die Zusammensetzung des Teams zu jeder Tageszeit optimal? Nachwuchsproblem Koch und Köchin
- Zeitmanagement in der Küche
- Rezepturen und Einsatz von Convenience-Produkten
- Kommunikation in der Küche – intern und mit dem Service
- Qualitätsmanagement
- Sparpotential durch Anrichten und Garmethoden
- HACCP umsetzen

Der Referent:

Nicky-Alexander Böhmcke

Orte und Termine:

Ulm: 02.09.2020

Hannover: 30.11.2020

Koblenz: 09.09.2020

Teilnehmer: max. 10 Personen

Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Unternehmer, GF und Direktoren
- F&B-Manager
- Küchenchefs und Köche
- Restaurantleiter

Ergänzende Seminare:

- Preiskalkulation: Speisekalkulation, Buffet- und Bankettkalkulation
- Verhandlungsstrategien mit Lieferanten
- Kreativität und neue Anforderungen in der Küche

Der Seminarpreis beträgt 189 € p.P.

zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Die Referenten:

Didier Morand
Werner Gärtner
Jan Schmidt-Gehring

Orte und Termine:

Ulm:

Block I: 02./03.06.2020
Block II: 09./10.06.2020
Block III: 22./23.06.2020

Koblenz:

Block I: 11./12.03.2020
Block II: 18./19.03.2020
Block III: 06./07.04.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

Geeignet für:

- Rezeptionsmitarbeiter
- Servicemitarbeiter
- Quereinsteiger
- Wiedereinsteiger

Ergänzende Seminare:

- alle Online-Marketing-Seminare
- alle Vertriebs-Seminare

Der Seminarpreis beträgt 378 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.

Vorteilspreis: 3 Blöcke zum Preis von 2.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

**Umsetzungsstarkes Marketing an der Hotel-Rezeption
Seminar-Block in drei Teilen für Hotelfachleute,
Rezeptionisten, Quer- und Wiedereinsteiger**

Es ist sicher kein Geheimnis – Resonanz und Relevanz bestimmen das Marketing der heutigen Zeit. In übersatteten Märkten MUSS man auf sich aufmerksam machen, sich zeigen, Begehrlichkeiten wecken!
Und ebenso sicher ist es, dass die wichtigste Ressource dafür – der Mensch – in irgendeiner Form immer knapper wird: ob als Gast und/oder als Mitarbeiter.
Dieser Seminarblock soll Ihre MitarbeiterInnen an der Rezeption, ob Hotelfachleute, Quer- und Wiedereinsteiger, sowie Aushilfen, befähigen, SIE als **Unternehmer** beim Umsetzen von lebenswichtigen Marketingmaßnahmen zu unterstützen und zu entlasten!

Ziele dieser Seminarreihe:

- Marketingziele definieren
- Werbemittel und -träger effizient auswählen
- Marketingmaßnahmen kalkulieren
- Marketinginstrumente erfolgreich umsetzen
- Marketingmaßnahmen hinsichtlich ihres Erfolgs überprüfen
- Einen Marketing- und Mediaplan in Grundzügen aufstellen
- Online- und Offlinemarketing miteinander verknüpfen
- selbständig operative Marketingaufgaben übernehmen

Nutzen dieser Seminarreihe:

- Hoteliers befähigen ihre Mitarbeiter an der Rezeption und/oder Verwaltung mit den Aufgabenstellungen im Marketing, on- und offline, selbstständig umzugehen (Sicherheit zu erlangen)
- Hoteliers entlasten sich selbst im operativen Bereich (Stärkung der eigenen Rolle im Unternehmen, Stärkung des gesamten Unternehmens, bessere strategische Ausrichtung für die Zukunft gewährleisten)

Tipp:

Die Blöcke können auch einzeln gebucht werden. Zum optimalen Erfolg und Verständnis eines ganzheitlichen Marketings empfehlen wir jedoch den Besuch aller drei Module!
Selbstverständlich können auch UnternehmerInnen zusammen mit ihren MitarbeiterInnen dieses Seminar besuchen und dabei schon konkrete Maßnahmen festlegen.

Block I – 2 Tage	Block II – 2 Tage	Block III – 2 Tage
Klassisches Marketing	Onlinemarketing	Arbeiten mit einem praxisstarken Marketingplan
Was ist Marketing und welche Marketing-Instrumente stehen einem Hotel zur Verfügung? Übersicht über die vier P's im Marketing: Gewinnbringende Preise; Produkte- und Dienstleistungen; Werbung; Kommunikation	Überblick über die Marketing-Instrumente im Online-Marketing	Arbeiten mit dem Jahresmarketingplan: Umsetzen der Erkenntnisse und Maßnahmen aus den ersten zwei Modulen. Der Plan wird im Seminar individualisiert umgesetzt.
Marketingziele definieren – für welche Zielgruppen, für welche Geschäftsfelder?	Die Hotelwebsite – der Dreh- und Angelpunkt Ihres Online-Marketings.	Der UMA-Marketingplan als praktische Umsetzungshilfe der Maßnahmen
Effiziente Auswahl Ihrer Werbemittel und Träger – nach Zielgruppen und Geschäftsfelder	SEO- und Onpage-Optimierung, Auffindbarkeit der Seite verbessern.	Erarbeitung eines individuellen Redaktions- und Mediaplanes für das Online-Marketing, aufbauend auf die beiden ersten Module.
Inhouse-Maßnahmen und externe Maßnahmen für Stammkunden – die erfolgreichsten im Überblick	Konvertierung – IBE Onlinebuchbarkeit von Zimmer, Zusatzverkäufe, Angebote – Online verkaufen!	Kalkulation der wichtigsten Marketingkosten und Einbau dieser in ein Marketing-Budget
Klassische Marketing-Maßnahmen für Neukundenakquisition	E-Mail-Marketing erfolgreich und individualisiert umsetzen	Zusammenfassung und Sicherstellung des Wissenstransfers bei allen Teilnehmern
Kalkulation von Offline Marketing-Maßnahmen. Arbeiten mit Budgets	Social Media-Marketing gezielt und nachhaltig für Ihr Unternehmen einsetzen	
Erfolgskontrolle bei klassischen Marketingmaßnahmen – Wie?	Google Analytics – messen Sie Ihren Erfolg!	
	Google-AdWords – gezielte online-Kampagnen zur Neukunden-Akquisition	
Referent: Didier Morand	Referent: Werner Gärtner	Referent: Jan Schmidt-Gehring

Der Referent:
Werner Gärtner

Ort und Termine:

Würzburg: 27.07.2020
Würzburg: 09.11.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

- Geeignet für:
- Unternehmer
 - Geschäftsführer
 - Datenschutzbeauftragte

- Ergänzende Seminare:
- alle Online-Marketing-Seminare
 - alle Vertriebs-Seminare
 - IT-Sicherheit

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Datenschutz für Hoteliers und Gastronomen

„Einführung in den betrieblichen Datenschutz – Grundlagen, Prinzipien und Begriffe des Datenschutzes“

Sie möchten gerne datenschutzrechtliche Maßnahmen in Ihrem Unternehmen installieren? Dann verschaffen Sie sich anhand dieses Seminars einen ersten Überblick über die grundlegenden Prinzipien des betrieblichen Datenschutzes! Wir erläutern in diesem Seminar die wichtigsten Begrifflichkeiten, erläutern diese anhand von Fallbeispielen und stellen die Aufgaben eines Datenschutzbeauftragten dar.

Inhalte des Seminars:

Im Seminar geht es um die praktische Umsetzung im Unternehmen. Sie erhalten hierzu umfangreiche Handlungsempfehlungen.

- Datenschutzerklärungen und Einwilligungserklärungen
- Pflichten des Unternehmens
- Die 8 Gebote des Datenschutzes
- Umgang mit personenbezogenen Daten
- Auftragsverarbeitung
- Neue technische und organisatorische Maßnahmen
- Rechte des Betroffenen: Informations- und Auskunftspflicht, Löschpflichten, Widerspruchsrecht
- Gesetzliche Regelungen
- Telekommunikationsgesetz (TKG) und Telemediengesetz (TMG)
- Datenschutz für Arbeitnehmer, Rechte des Betriebsrats
- Sanktionen, Ordnungswidrigkeiten, Straftaten, Schadensersatz

Ihr Nutzen:

- Sie bekommen die Grundlagen zum Datenschutz in der unternehmerischen Praxis aufgezeigt, ausgerichtet auf die Hotellerie. Sie erfahren im Seminar, welche Rolle der betriebliche Datenschutzbeauftragte einnimmt. Sie erfahren, welche Auswirkungen die Reform auf den Datenschutz im Unternehmen Hotel hat.
- Sie erhalten im Seminar Hilfestellung, Leitfäden, Checklisten und Dokumentationsvorlagen, wie z.B. Prozessbeschreibungen, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Vertragsvorlage zur Auftragsverarbeitung, Lösch- und Archivierungskonzept, Erforderlichkeitsprüfung zur Datenschutz-Folgenabschätzung für die Umsetzungsmaßnahmen in Ihrem Unternehmen.

Externer Datenschutzbeauftragter

Die Unternehmermanufaktur unterstützt Sie bei der Umsetzung der Datenschutzbestimmungen (EU-DSGVO).

Bei Bedarf stellen wir auch einen externen Datenschutzbeauftragten für Ihren Betrieb.

Die Kosten werden individuell mit dem Unternehmen vereinbart. Sie richten sich nach der Anzahl der Mitarbeiter mit Zugang zu personenbezogenen Daten und der Häufigkeit der Termine.

Bei Interesse melden Sie sich bitte bei uns:

Email: info@unternehmer-manufaktur.de

Tel.: +49 (0)8677 91 32 480

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website:

<https://www.unternehmer-manufaktur.com/beratung-datenschutz-grundverordnung-hotellerie>

IT-Sicherheit in der Hotellerie

...damit Sie ruhig schlafen können!

Willkommen zu unserem Workshop IT-Sicherheit für die Hotellerie und Gastronomie!

Die Hotellerie und Gastronomie bietet Gästen fast grundsätzlich kostenloses WLAN an, geht mit sensiblen Kreditkartendaten und personalisierten Gästedaten um und arbeitet mit elektronischen Türschlössern. Diese Entwicklungen machen die IT-Sicherheit zu einem wichtigen Thema. Gefahren durch Cyber-Angriffe bedrohen Kunden- und Geschäftsdaten. Kenntnis der Gefahren und möglicher Gegenmaßnahmen hilft, sich vor der Bedrohung zu schützen. Durch die notwendige Vorsorge entgehen Geschäftsführer / Unternehmer der Haftung (§43 GmbHG, §823 BGB).

Unser Seminar zeigt, worauf es bei IT-Sicherheit und Datenschutz in kleinen und mittleren Hotel- und Gastronomiebetrieben ankommt. Das Seminar vermittelt praxisnahe Anleitungen und Tipps anhand aktueller Schulungsmaterialien, die zur Umsetzung befähigen und motivieren.

Inhalte des Seminars:

- Rechtliche Pflichten
- Welche Gefahren drohen?
- Wo begegne ich IT-Sicherheit im Hotelalltag?
- Wie erreiche ich effektive IT-Sicherheit in meinem Unternehmen – mit wenig Aufwand?
- Womit fange ich an? Erste Schritte und weitere Informationen
- IT-Sicherheit und Rating Basel II

Die Existenz von IT-Sicherheitsrisiken ist objektiv gegeben. IT-Sicherheit sollte daher zur Chefsache erklärt werden. Der Verantwortliche für die IT-Sicherheit hat daher die Aufgaben, sich über die rechtlichen Vorgaben und die daraus resultierenden Risiken zu informieren, die notwendigen Schritte einzuleiten und seine Mitarbeiter entsprechend zu instruieren. Die Empfehlung lautet, die IT-Infrastruktur durch geeignete Software-Tools zu kontrollieren sowie gleichzeitig korrespondierende Strukturen zu implementieren. Auf diesem Weg wird ein rechtskonformer Betrieb gewährleistet.

Es ist entscheidend, existierende Risiken zu erkennen und sie durch technische, organisatorische und rechtliche Maßnahmen zu minimieren.

In den letzten Jahren hat man den Eindruck gewonnen, die Kunden hätten sich damit abgefunden, dass ihre Daten meist großzügig genutzt werden, ohne dass sie in erforderlichem Maße geschützt würden. Diese laxen Einstellung dürfte sich mit der aktuellen Gesetzeslage allmählich ändern. Denn im Endeffekt ist es nicht zwangsweise ein Kunde, der sich beschwert. Auch ein verärgerter Ex-Mitarbeiter kann den Stein ins Rollen bringen, wenn sein ehemaliger Arbeitgeber seinen Pflichten nicht nachgekommen ist.

Das Seminar richtet sich vor allem an Inhaber und Mitarbeiter von Beherbergungsunternehmen. Unser Referent informiert die Teilnehmer sowohl über IT-Sicherheitsaspekte, z. B. beim Umgang mit Kunden- und Kreditkarten sowie WLAN, als auch über rechtliche Fragen bezüglich Verantwortung, Haftung und Handlungsmöglichkeiten.

Der Referent:
Werner Gärtner

Ort und Termine:

Würzburg: 05.02.2020

Teilnehmer: max. 15 Personen
Dauer: 10:00 bis 17:00 Uhr

- Geeignet für:
- Unternehmer
 - Geschäftsführer
 - Inhaber
 - Mitarbeiter und Verantwortliche für die IT-Sicherheit

- Ergänzende Seminare:
- Datenschutz

Der Seminarpreis beträgt 189 € p. P.
zzgl. gesetzl. MwSt und Tagungspauschale.
Für Netzwerkmandanten kostenlos.

Ihr Nutzen auf einen Blick:

Beratung auf Augenhöhe

Wir konzentrieren uns auf Menschen und Werte. Sie machen unsere Kunden erfolgreich.

Ganzheitlicher Beratungsansatz

Unter Einbeziehung der Menschen und auf den Betrieb individuell zugeschnittenen.

Wissenstransfer durch Beratung und Akademie

Unsere drei Unternehmenswerte Exzellenz, Unternehmergeist und Empathie bilden die Grundlage der Wertschöpfung bei unseren Kunden – von der Analyse, über den Wissenstransfer bis zur Umsetzung.

Das Wissen aller unserer Experten

Wir entwickeln mit unseren Kunden Lösungen, die ihnen dabei helfen, dass unsere gemeinsame Arbeit sichtbare und messbare Wirkung zeigt. Dabei stellen wir sicher, dass unsere Lösungen sorgfältig und umfassend implementiert werden.

Garantiestrategie

Wir wollen, dass unsere Arbeit beim Kunden sichtbar Wirkung zeigt und helfen ihnen, Umsätze und Gewinne zu steigern. Dafür gibt es unsere Garantiestrategie.

Die UMA-HoGa-Akademie

- 52 Seminar- und Workshop-Themen – spezifisch für die Hotellerie und Gastronomie, von Spezialisten entwickelt, individuell und absolut praxisorientiert.
- 3 Seminar-Standorte deutschlandweit – Ulm, Koblenz und Hannover.
- Alle Seminare, Trainings und Workshops können noch individueller und auf Ihren Betrieb maßgeschneidert als Inhouse-Seminare gebucht werden.
- Jährliches Update aller Inhalte auf den neuesten Wissens- und Praxisstand in der Hotellerie und Gastronomie, sowie im Tourismus.
- Die Referenten sind alle Fachexperten aus der Hotellerie und Gastronomie mit jahrzehntelanger Erfahrung als Trainer und Coach (jährliche, nachgewiesene Weiterbildungen jedes Referenten).
- Sofort umsetzbares Praxiswissen, unterstützt durch Handouts, Check- und Arbeitslisten, sowie Tools.

**Die UMA-HOGA-Akademie
hat das Wissenspaket für Ihre erfolgreiche Zukunft:
Wissen, Können, Handeln!**

Maßgeschneiderte Weiterentwicklung – individuelles Coaching!

Noch nie in der Geschichte der Menschheit gab es gleichzeitig so viele Generationen (und daher individuelle Einstellungen und Vorstellung von Leistung) auf dem Arbeitsmarkt wie heute. Betriebe und Unternehmen müssen sich bewegen, damit MitarbeiterInnen & Fachkräfte sie in Zukunft als attraktiven Arbeitgeber erachten!

Daher sind auch die Anforderungen an UnternehmerInnen und Führungskräfte so vielfältig und anspruchsvoll wie nie! Befähigen Sie sich oder Ihre Führungskräfte durch ganz spezielle, exklusive und individuell zugeschnittene Einzeltrainings, die notwendigen Führungs- und Fachqualitäten auszubauen, zu festigen und weiterzuentwickeln.

UnternehmerInnen und Führungskräfte, die sich individuell coachen lassen, sind keine Seltenheit mehr!

Was bedeutet Coaching?

Coaching bezeichnet strukturierte Gespräche zwischen einer/m UnternehmerIn oder Führungskraft und einem speziell ausgebildeten Coach zur Entwicklung eigener Lösungen in Mitarbeiterführung oder weiteren Fragen des betrieblichen Alltags. Die Ziele dieser Gespräche umfassen die Einschätzung und Entwicklung persönlicher Kompetenzen und Weiterentwicklungspotentiale, über Anregung zur Selbstreflexion bis hin zur Konfliktbewältigung mit Mitarbeitern und Kollegen.

Dabei fungiert der Coach als neutraler, kritischer Gesprächspartner und verwendet, je nach Ziel, Methoden aus dem gesamten Spektrum der Personal- und Führungskräfteentwicklung, sowie spezifischem, top-aktuellem Fachwissen.

Wie läuft das individuelle Coaching ab?

- **Schritt 1:** Gemeinsame Definition der Soll-Ergebnisse und Ziele
Menschen mit klaren Zielen erreichen mehr. Daher wird im ersten Schritt die Klärung und Formulierung von gewünschten Ergebnissen und Zielen festgelegt.
- **Schritt 2:** Gemeinsame Analyse der Ist-Situation und Lücke zwischen Soll und Ist definieren.
Im Fokus steht immer das angestrebte Ergebnis. Die Analyse soll aufzeigen, welche Schritte dahin gegangen werden sollen.
- **Schritt 3:** Entwicklung eines Gefühls, Bewusstseinschaffung für die eigenen vorhandenen Ressourcen und Fähigkeiten, Sicherheit gewinnen sowie Möglichkeiten des Handelns erkennen (TUN).
Getreu dem Satz: "Wenn Du viele Möglichkeiten der Bewältigung erkennst, fühlst Du Dich sicher. Wenn Du Dich sicher fühlst, fühlst Du Dich auch kompetent!" Zu wissen, dass man Optionen hat, macht stark!
- **Schritt 4:** Festlegen des individuellen Trainings- und Aktionsplans
Trainieren der Fähigkeiten und Fertigkeiten (Dauer ist sehr unterschiedlich) durch exaktes Benennen der zukünftigen Handlungen zur Zielerreichung. Dies fördert das Bewusstsein und Verantwortungsgefühl für das eigene Tun.
- **Schritt 5:** Überprüfung des Trainings- und Aktionsplans in festgelegten Zeiträumen.
Die tatsächliche Kontrolle, bzw. Überprüfung garantiert den Erfolg! Eventuell Wiederholung von Schritt 1.

Zeitraum und Kosten für das individuelle Coaching werden auch individuell festgelegt (Grund: unterschiedlicher Bedarf). Bitte kontaktieren Sie uns für Ihr maßgeschneidertes Angebot!

Inhouse-Schulungen zu allen Themen dieser Seminarbroschüre

Unternehmensinterne Weiterbildung – noch mehr Kompetenz für Ihr Team

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 Ihren Betrieben zu verankern.

In Absprache mit Ihrem persönlichen Coach und angepasst an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter wählen Sie das Schulungsthema und den Umfang (4 h oder 7 h). Der Referent (Ihr Coach oder ein spezifischer Fachcoach) nutzt dabei das Wissen und Können aus den „großen“ Seminaren und Workshops sowie aus seinem Wissens- und Erfahrungsschatz und adaptiert dieses ganz individuell auf Ihren Betrieb, damit Sie und Ihre Mitarbeiter noch erfolgreicher in Ihrer Umsetzung für den Betrieb sind – denn neues Wissen ist immer ein Mehrwert für Sie, Ihre Mitarbeiter und Ihr Unternehmen!

Ihre Vorteile und Ihr Nutzen:

- Mehr Kompetenz und Motivation im Team und bei den einzelnen Mitarbeitern
- Training durch Rollenspiele, um das theoretische Wissen praxisnah zu verankern
- Dadurch mehr Freiraum für Sie als Unternehmer für wichtige strategische Aufgaben (Arbeiten am Unternehmen)
- Wirtschaftlich geringerer Aufwand, da Fahrtkosten, Seminarpauschalen und Fahrtzeiten entfallen und deutlich mehr Mitarbeiter gleichzeitig trainiert werden können
- ... und dies sind nur einige von vielen weiteren Vorteilen.

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

TIPP:

Bitte melden Sie sich bei Interesse bei uns:
Tel.: +49 (0) 8677 91 32 480
EMail: info@unternehmer-manufaktur.de

Oder nutzen Sie unsere Online-Formulare:
www.uma-hoga-akademie.com/de/inhouse-schulungen
www.uma-hoga-akademie.com/de/transfer-coaching

Hinweis:
Für Netzwerkpartner der Unternehmermanufaktur entsprechen eine Inhouse-Schulung oder ein Transfer-Coaching einer Beratungseinheit à 4 Stunden. Preise für externe Betriebe auf Anfrage.

Transfer-Coaching für nachhaltigen Lernerfolg – in Ihrem Betrieb!

Unternehmensinterne Weiterbildung – noch mehr Kompetenz für Sie und Ihr Team

Der Grundgedanke unserer Seminare ist es, schnell, effizient und in der richtigen Dosis sowie individuell auf Ihren Betrieb zugeschnitten, Fach- und Sozialkompetenz in Ihren Betrieben zu verankern.

Mit großer Zuversicht, Energie und Umsetzungswillen fahren Sie als Seminarteilnehmer nach einem gelungenen Seminar in Ihr Unternehmen zurück. Hochmotiviert, das neu erworbene Wissen und die spannenden Inhalte des Seminars umzusetzen!

Die Praxis zeigt sich aber manchmal anders als gedacht: Unvorhergesehene Ereignisse setzen andere Prioritäten, unberechenbare Faktoren rufen neue Konstellationen hervor. Manchmal ist es auch nicht ganz einfach, das neu erworbene Wissen umzusetzen, und Sie wünschen sich dann noch einmal das Seminar und den Trainer herbei, um die eigene Situation zu reflektieren und sich Unterstützung für die Umsetzung zu holen.

In der UMA-HoGa-Akademie gibt es diese Möglichkeit: Beim Transfer-Coaching begleitet der Trainer des Seminars den einzelnen Teilnehmer im Nachgang zum Seminar und hilft ihnen, das neu erworbene Wissen individuell bei der Praxisumsetzung anzuwenden.

Unser UMA-Transfer-Coaching ermöglicht es Ihnen hierbei, in einem lebendigen Austausch mit unseren Experten, zwischen Ihnen und Ihrem Coach, die Umsetzung in Ihrem Unternehmen zu forcieren, offene oder neue Fragen zu beantworten, zu brainstormen und das neue Wissen auf Ihr Unternehmen anzuwenden.

Mit Transfer-Coaching wird Ihre Transferquote vervierfacht.

TIPP: Bildungsprämie – so bekommen Sie 500,- € vom Bund für Ihre Weiterbildung

Mit Unterstützung bei der Finanzierung der persönlichen Weiterbildung will die Bundesregierung die Anpassung an veränderte berufliche Anforderungen fördern und den Stellenwert des lebenslangen Lernens erhöhen. Durch finanzielle Anreize sollen mehr Menschen motiviert und befähigt werden, ihre persönliche Entwicklung voranzutreiben. Nie war es so einfach wie mit der Bildungsprämie, staatliche Förderung für die eigene Weiterbildung zu bekommen.

Bei uns können Sie den BildungsScheck einlösen. Nach persönlicher Beratung werden 50 % der Kursgebühren erstattet.

Weitere Informationen erhalten Sie auf www.bildungspraemie.info oder unter der kostenlosen Hotline 0800 2623 000.

Seminar- und Workshop-Jahreskalender 2020

Seminar- & Workshop-Thema	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Seite
Das erfolgreichste Marketing der Welt – Zukunft sichern!													
Positionierung: Der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg	27./28. U				27./28. K					05./06. H			8
Nischenstrategie: Mit Megatrends zur Nische		04. U			11. K					07. H			9
Querdenken: Mehr Hotelgäste			31. U			30. K				19. H			9
Markenkontaktpunktmanagement		19./20. U	02./03. H		25./26. K								10
Magic Moments: Emotionale Berührungspunkte schaffen			17. H			03. U				07. K			11
Online-Marketing													
SEO- und OnPage-Optimierung		12./13. U				06./07. H		01./02. K					14
Online Texten	07./08. H		09./10. U					15./16. K					15
Google Analytics – Einsteiger	27./28. H		16./17. K				01./02. U						16
Google Analytics – Fortgeschrittene			25./26. H	15./16. K			20./21. U						16
Google Ads				20./21. H		16./17. K		23./24. U					17
Content-Marketing						03./04. H		07./08. K	20./21. U				18
Conversion-Optimierung				06./07. U	19./20. H		14./15. K						19
Social-Media					11./12. H					14./15. U	18./19. K		20
E-Mail-Marketing und Newsletter	22./23. K				06./07. U		22./23. H						21
Website Relaunch: Verkaufstarke Website-Optimierung	20. U			01. H				03. K					21
Vertriebs-Seminare													
Mit Struktur erfolgreich verkaufen	15. H 21. K		02. U										24
Strategisches Verkaufen und Preisdurchsetzung			18. H	22. U	13. K								24
Kundenbesuche: Sales Blitz & Sales Trip								22. K 29. H		25. U			25
Aktive Kundenbindung					26. H		08. U			15. K			26
Beschwerdemanagement						25. K		14. U		26. H			27
Preispolitik													
Betriebswirtschaftliche Zimmerpreis-Kalkulation					19. U	29. H	07. K						30
Preispolitik: Buchungskanäle-Mix und Yield-Management						04. U	15. H	24. K					30
Revenue-Management: Mehr Gewinn im Logis-Bereich						17. U		02. H	06. K				31

Legende Seminarorte: U = Ulm, H = Hannover, K = Koblenz, WÜ = Würzburg

Seminar- & Workshop-Thema	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Seite
Finanzpolitik und Budget													
Unternehmer-Tool: Potenziale sichtbar machen									28./29. U	12./13. K	16./17. H		34
Risikofrüherkennung (BWA und SuSa)		10. U						25. K				01. H	35
Preiskalkulation: Speisen, Buffet und Bankett	29. U 30. K		17. H										35
Personalmanagement													
Grundlagen der Kommunikation			30. U	08. K						22. H			38
Leader-Seminar für Unternehmer			23./24. H			16./17. K	13./14. U						38
Mitarbeitermarketing		11. K	12. H							26. U			39
Führungstraining I	16. H				13. U				30. K				40
Führungstraining II		03. H				09. U				20. K			40
Teambildung und Teamentwicklung		11. K					01. H			21. U			41
Fit für den Gast									08. K 09. H 10. U				42
Business-Knigge			31. U			10. H				05. K			42
Konfliktmanagement			19. H				09. K				19. U		43
Persönlichkeitsentwicklung													
Selbst- und Zeitmanagement I		18. K			20. H					13. U			46
Selbst- und Zeitmanagement II			11. K			22. H					10. U		46
Stressmanagement	22. H		10. K		20. U								47
Erfolgsblockaden auflösen		17. H		07. K		16. U							47
Die Macht der Persönlichkeit									01. H 23. K	20. U			48
Mentales Selbstmanagement									28. H		10. K 24. U		49
Praktiker-Seminare													
Erste Schritte im Verkauf		10. K				30. H				19. U			52
Arbeiten im Restaurant		13. H				17. U					30. K		52
Arbeiten am Empfang	23. H			01. U						14. K			53
Arbeiten im Housekeeping			03. H			24. K					18. U		53
Empfangs-Workshop (Prüfungsvorbereitung)			24. H	09. K	12. U								54
Verhandlungsstrategien mit Lieferanten		19. K	03. U		04. H								55
Kreativität in der Küche						15. K	15. U			08. H			56
Küchenorganisation									02. U 09. K		30. H		57
Marketing für Rezeptionisten I			11./12. K			02./03. U							58
Marketing für Rezeptionisten II			18./19. K			09./10. U							58
Marketing für Rezeptionisten III				06./07. K		22./23. U							58
Datenschutz für Hoteliers und Gastronomen							27. WÜ				09. WÜ		60
IT-Sicherheit		05. WÜ											61

Legende Seminarorte: U = Ulm, H = Hannover, K = Koblenz, WÜ = Würzburg

Auf Augenhöhe – die Referenten der Unternehmermanufaktur



Brunhilde Fischer (Executiv-Trainer & Coach)

„Erfolg hat drei Buchstaben – TUN.“ Nach diesem Motto handle ich. Und das schätzen meine Kunden an mir: eine klare Vorgehensweise, individuell und kreativ, vor allem wertschätzend auf den Unternehmer, seine Mitarbeiter und sein Unternehmen angepasst.

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Analyse, Identifizierung, Optimierung sowie Festlegen von Serviceketten, Abläufen und Dienstleistungsqualität nach innen und nach außen.
- Entwicklung einer Positionierung und Alleinstellungsmerkmalen zur Differenzierung zu Mitbewerbern – Entwicklung von Wettbewerbsvorteilen
- Marketing, Online-Marketing sowie Vertriebs- und Verkaufsmöglichkeiten
- Entwicklung einer Unternehmenskultur und darauf aufbauend Mitarbeiterführung, Mitarbeiterbindung und Teamentwicklung sowie Einzelcoaching
- Begleitung von Generationswechsel, einschließlich Maßnahmenplanung mit Planrechnung
- Unternehmenserweiterungen – Maßnahmenplanung, Planrechnung

Weiterbildungen:

- Train the teacher (Techniken von Wissensvermittlung) FH Salzburg
- Beraterausbildung mit systemischen, psychodynamischen und psychoanalytischen Methoden, Moderationstechniken, Mediation, Universität Salzburg

Zertifizierungen:

- Prozessberaterin „Unternehmenswert Mensch“ (förderungsfähige Beratung Mitarbeiter)
- Prozessberaterin „Unternehmenswert Mensch plus“ (förderungsfähige Beratung im Bereich digitaler Wandel mit Lern- und Experimentierräumen für MitarbeiterInnen)

Ausbildung/Studium/Erfahrung:

- Ausbildung zur Hotelfachfrau; Bavaria Hotelfachschule/Alzger/Bayern
- Wirtschaftswissenschaftliches Studium „Entwicklung und Management touristischer Angebote“ – Abschluss Magister, FH Salzburg
- Universitätslehrgang Wirtschaftspsychologie „Wirtschaftstraining und Entwicklung“ – Abschluss Master in Training & Development
- Berufliche Stationen von der Hotelfachfrau/Rezeption bis zur Direktionsassistentin
- Geschäftsführerin der UWG Betriebs- und Beratungsgesellschaft mbH mit 5 Restaurants, 1 Café, Catering und einem 4-Sterne-Business-Hotel
- Verkaufsleiterin des Hotelmarketingverbundes „Best Area Hotels“
- Geschäftsführerin des Hotelmarketingverbundes „Best Area Hotels“
- Geschäftsführerin der Unternehmermanufaktur für Hoteliers und Gastronomen GmbH
- Seit 10 Jahren in der Beratung privat geführter Hotellerie & Gastronomiebetriebe tätig

Auf Augenhöhe – die Referenten der Unternehmermanufaktur



Werner Gärtner (Executiv-Trainer & Coach)

„Meine Kunden schätzen meine praxisnahen, umsetzbaren und wirtschaftlichen Planungen und Maßnahmen innerhalb der Unternehmensentwicklung.“

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Planung und Koordination von Vertriebs- und Marketingprozessen
- Planung; Konzeption und Optimierung des Online-Marketings
- Analyse, Identifizierung und Optimierung von Prozessen, Bewertung von Verbesserungspotenzialen, Bedarfsanalyse, Identifizierung von mittel- & langfristigen Trends sowie Erstellen von Geschäftsprognosen (Maßnahmenplanung mit Planrechnung),
- Begleitung eines Generationswechsels
- Restrukturierungs-, Turnaround- & Change-Management-Beratung

Weiterbildungen:

- Beraterausbildung zu den Themen systemische, psychodynamische und psychoanalytische Beratung, Moderationstechniken und zirkuläres Fragen an der Universität Salzburg, Ausbildung zum Sanierungsberater nach IDW an der Hochschule Heidelberg, Train the teacher, FH Salzburg, „Certified Digital Marketing Manager (SHB)“, Steinbeis Hochschule

Zertifizierungen:

- Prozessberater „Unternehmenswert Mensch“, Akkreditierung Bafa und KfW

Ausbildung/Studium/Erfahrung:

- Touristische Ausbildung an der Höhere Lehranstalt für Fremdenverkehrsberufe und praktische Ausbildung in den Lehrberufen Koch und Kellner, mehrjährige Tätigkeit in unterschiedlichen führenden Positionen in der Ferien- sowie Business- und Konzernhotellerie sowie im Destinationsmanagement. Studium der Wirtschaftswissenschaften.



Jan Schmidt-Gehring (Seniorcoach & Trainer, Hotel- & Gastronomieberater)

„Die Qualität unserer Kommunikation bestimmt die Qualität unseres Lebens.“

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Strategische und operative Hotelberatung
- Positionierung: Finden und Umsetzen von Nischenprodukten
- Homepage-Entwicklung und SEO-Optimierung
- Qualitätsmanagement: Planung, Steuerung, Überwachung sowie Optimierung der Qualität von Dienstleistungen, Produkten und Prozessen
- Mitarbeitermanagement, Finden, Binden und Qualitätssicherung von Mitarbeitern
- F&B-Management
- Hotel-Interim-Management
- Seminare und Trainings für Führungskräfte und Mitarbeiter

Weiterbildungen:

- Berufsbegleitende Studiengänge an der IFH Akademie in den Bereichen F&B-Management, Betriebswirtschaftslehre sowie Controlling & Kostenmanagement für die Hotellerie und Gastronomie sowie Business Coach

- ILP® Business Coach

Zertifizierungen:

- Akkreditierung Bafa, zertifizierter Quantum Energy Coach

Ausbildung/Studium/Erfahrung:

- Hotelfachausbildung mit über 20 Jahren Praxiserfahrung in der gehobenen Privathotellerie aus allen Perspektiven: vom Restaurantleiter über das F&B Management bis zum Hoteldirektor, von der Nordsee bis zu den Alpen, vom idyllischen Schloss bis zum exponierten Stadthotel

Auf Augenhöhe – die Referenten der Unternehmermanufaktur



Didier Morand (Executiv-Trainer & Coach)

„Es ist mehr die Geisteshaltung als die äußerlichen Begebenheiten, die für unseren Erfolg und unser Glück ausschlaggebend ist.“

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Positionierung, Nischenprodukte – Findung und zielgruppengerechte Produktentwicklung
- Yield Management und flexible Preispolitik in der Hotellerie
- Homepage-Entwicklung und SEO-Optimierung
- Strategische und operative Hotelberatung in allen Bereichen
- Seminare und Trainings für Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende
- Teamcoaching und -bildung
- Fachbezogenes systemisches Personalcoaching: Hotelier für Hotelier
- Begleitung eines Generationswechsels

Weiterbildungen:

- Ausbildung zum systemischen Business Coach an der Münchener Akademie für Business Coaching
- Zusatzqualifikation zum Teamcoach, -entwickler und -berater
- Ausbildung zum Modernen Mental Trainer mit regelmäßiger fortlaufender Weiterbildung

Zertifizierungen:

- Zertifizierter Business Coach, Deutscher Verband für Coaching und Training e.V. (dvct)
- Zertifizierter Teamcoach, Coaching Heidi Reimer München
- Zertifizierter Moderner Mental Trainer – Entspannungsakademie®/Dr. Irene Glöckner
- Zertifizierter Prozessberater „Unternehmenswert Mensch“, BMAS

Ausbildung/Studium/Erfahrung:

- Lehre als Koch, Hotelfachschule Lausanne, Studium mit Abschluss zum Diplomierten Hotelier/Restaurateur des Schweizerischen Hotelier-Vereins (SHV), fundierte berufliche Erfahrung in allen Bereichen der gehobenen internationalen Gastronomie und Hotellerie: Service, Empfang, Housekeeping, F&B und Sales & Marketing, Führung und Weiterentwicklung eines 5-Sterne-Resort-Hotels mit Sterne-Gastronomie, Mitglied des IHK-Prüfungsausschusses „Gastgewerbe“ in der Berufsschule Garmisch-Partenkirchen

Auf Augenhöhe – die Referenten der Unternehmermanufaktur



Nicky-Alexander Böhmcke (Unternehmensberater und Senior-Coach)

„Wenn man etwas gut kann, ist es Zeit, etwas Neues zu Lernen.“

Mit diesem Motto möchte ich Sie für neue Herangehensweisen, Denkweisen und Betrachtungsweisen begeistern.

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Entwicklung von Zukunftsbildern für die Positionierung von Restaurants
- Küchenorganisation und kreatives Kochen
- Küche und Restaurant - Abläufe, Kalkulationen und Optimierungen
- Preisgestaltung und Verhandlungstechniken mit Lieferanten
- Strategische Unternehmensplanung, Optimierung von Prozessen und Strukturen
- HACCP-Grundsätze sicher umsetzen

Weiterbildungen:

- Ausbildung in den Lehrberufen Hotelfach und Koch Elysee Hamburg
- Betriebswirtschaftslehre Universität Hamburg (Dipl.-Kfm.)

Ausbildung/Erfahrung:

- Mehrjährige Erfahrung in verschiedenen Bereichen der gehobenen internationalen Gastronomie und Hotellerie: Service, Küche, Empfang, Housekeeping und Sales & Marketing
- Langjähriges Mitglied der Unternehmensleitung für Megayachtdesign, Architektur mit Bau- und Projektbetreuung und Charter-/ Creworganisation
- Eigentümer und Geschäftsführer eines Restaurants inkl. Catering deutsch-französischer Küche in Den Haag, Niederlande

Stefan Binz (Unternehmensberater und Senior-Coach)

„Eine wertschöpfende Beziehung aufzubauen, ist die Grundlage meines Handelns.“

Beratungs- und Themenschwerpunkte:

- Betriebs- und Managementorganisation
- Management Coaching
- Workflow Optimierung
- Strategieberatung, Projektplanung und -Steuerung
- Finanzplanung und Strukturierung, Controlling mit Kennzahlen-Analyse
- Ablaufs Organisation und Prozessoptimierung
- Food and Beverage Praxis und Training
- Personalmanagement und -Entwicklung
- DSGVO Datenschutz Konzeption und Umsetzung

Weiterbildungen:

- Staatlich geprüfter Gastronom (Hotelfachschule Heidelberg)
- Meister im Gastgewerbe (IHK)
- Berufs und arbeitspädagogische Ausbildereignung (IHK)
- Datenschutzbeauftragter DSGVO (IHK Zertifikat)

Ausbildung/Erfahrung:

- Hotelier, Gastronom und Küchenmeister mit umfangreicher nationaler und internationaler Erfahrung in der Konzeption und Umsetzung von Dienstleistungsprojekten
- Führungspersönlichkeit mit weitreichender Projektleitungscompetenz, ganzheitlichem unternehmerischem Handeln und bewiesener Umsetzungsstärke

Reservierungsrichtlinien für Seminare und Workshops – allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Für Einzelbuchungen bzw. externe Hotel- und Gastronomiebetriebe. Folgende Informationen zu den Unternehmermanufaktur-Seminaren und -Workshops gelten ausschließlich für Betriebe, die keine Vereinbarungen, keinen Vertrag oder kein Projekt mit der Unternehmermanufaktur geschlossen haben.

- 1. Leistungsumfang Einzelseminar:** Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Seminarbeschreibung. 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 Seminar- /Workshopgebühr sind die Seminarunterlagen und das Teilnehmerzertifikat enthalten.
- 2. Nicht im Leistungsumfang enthalten:** Die Tagungspauschale ist nicht enthalten und ist vor Ort im Hotel zu entrichten (diese beinhaltet i.d.R. 2 Tagungspausen, Tagungsgetränke im Raum und ein Mittagessen). Des Weiteren sind in den Seminarkosten keine Übernachtungskosten enthalten. Eventuelle zusätzliche Speisen oder Getränke gehen ebenfalls auf eigene Rechnung.
- 3. Bestellung und Vertragsabschluss:** a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Verwendung auf Seminar- und Workshopbuchungen aus der Seminarbroschüre der Unternehmermanufaktur. Die Firma Unternehmermanufaktur GmbH (nachfolgend Anbieter genannt) mit Sitz in Burghausen bietet Seminare 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 Seminar- oder Workshopvertrag schließt. Sofern es in den jeweiligen besonderen Bedingungen des Seminar- oder Workshopprojekts 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 zum Seminar 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 Unternehmermanufaktur-Seminare endet 1 Monat vor dem Veranstaltungstermin. Seminaranmeldungen sind nur in schriftlicher Form (per Fax oder E-Mail) bei der Unternehmermanufaktur einzureichen. Der Anbieter übernimmt keine Garantie für Übermittlungsfehler der Faxgeräte. Wenn Faxe gegebenenfalls nicht beim Anbieter eingehen, können keine Reservierungen bzw. Absagen für Seminare und Workshops vorgenommen werden. Schadensersatzforderungen jeglicher Art, zum Beispiel bei Anreise zu einem besetzten oder nicht stattfindenden Seminar, werden in keinem Fall von der Unternehmermanufaktur GmbH getragen. Alle Anmeldungen werden spätestens 14 Tage vor dem Durchführungsdatum per Fax oder E-Mail bestätigt.
- 5. Seminarunterlagen:** Die Seminarunterlagen werden dem Kunden nach der Seminarveranstaltung in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Alle Schutz- und Verwertungsrechte, insbesondere das Vervielfältigungsrecht an den von der Unternehmermanufaktur eingesetzten Seminarunterlagen stehen ausschließlich dem Anbieter oder, sofern entsprechend ausgewiesen, dem Referenten oder einem anderen Autor zu. Den Teilnehmern ist es nicht gestattet, die Seminarunterlagen ohne schriftliche Zustimmung ganz oder auszugsweise zu reproduzieren, in Daten verarbeiten, die Medien aufzunehmen oder in irgendeiner Form zu verarbeiten oder zu vervielfältigen.
- 6. Zahlungsbedingungen:** Die Zahlung der Seminar- und Workshopgebühren erfolgt im Wege der Lastschrift. Der Kunde erteilt dem Anbieter hierzu schriftlich eine Einzugsermächtigung. Der Kunde erhält eine Rechnung. Für mangels Deckung zurückgegebene Lastschriften ist der Kunde zum Ersatz aller dadurch entstehenden Kosten verpflichtet (zum Beispiel Bankgebühren, Mahngebühren), sofern der Kunde die mangelnde Deckung des Kontos oder das zu geringe Kreditvolumen zum Abbuchungszeit zu vertreten hat. Hierfür wird dem Kunden der entstandene Schaden, mindestens aber 10,00 €, in Rechnung gestellt, dem Kunden ist allerdings der Nachweis gestattet, dass der tatsächlich entstandene Aufwand geringer war. Einzelbuchungen an Unternehmermanufaktur-Seminarstandorten: Die Teilnehmergebühren verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und werden 14 Tage vor Seminarbeginn vom Konto des Kunden abgebucht. Die Tagungspauschale (Tagungsgetränke, zwei Kaffeepausen und Mittagessen) ist nicht

in den Seminarkosten enthalten. Diese ist vor Ort im Hotel zu entrichten. Auch eventuelle zusätzliche Speisen, Getränke sowie Übernachtungskosten gehen auf eigene Rechnung.

- 7. Seminarstornierungen durch die Unternehmermanufaktur:** Der Anbieter kann ein Seminar absagen, wenn Gründe vorliegen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, wie zum Beispiel höhere Gewalt, unzureichende Teilnehmerzahl, 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.
- 8. Rücktritt durch den Kunden:** Abmeldungen müssen zur Fristwahrung schriftlich per Fax oder E-Mail vorgenommen werden. Entscheidend ist der Termin des Eingangs. Die Stornierungsbedingungen:
 - bis 30 Tage vor Seminar-Termin: kostenfrei.
 - ab 30 bis 14 Tage vor Termin wird eine Bearbeitungspauschale von 75 € erhoben.
 - ab 14 Tage bis 48 Stunden vor Termin: 50% der Kursgebühr.
 - ab 48 Stunden vor Termin oder bei Nichterscheinen: 100% der Kursgebühr.Bitte beachten Sie, dass bei Stornierungen ab 48 Stunden vor Termin oder bei Nichterscheinen auch die Tagungspauschale des Veranstaltungshotels zu 100% fällig wird. Diese wird Ihnen direkt vom Veranstaltungshotel in Rechnung gestellt. Der Teilnehmer kann jederzeit, ohne zusätzlichen Kostenaufwand, einen Ersatzteilnehmer benennen.
- 9. Rechte:** a) Die Unternehmermanufaktur ist zur Nennung des Kunden / Hotels zu Referenzzwecken berechtigt. Die Unternehmermanufaktur ist, sofern nicht anders vereinbart, ferner berechtigt, die für die Seminarteilnehmer im Seminar 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 zum Seminar willigt der Teilnehmer / die Teilnehmerin ausdrücklich ein, dass Fotos und Videos, die von ihm / ihr im Zuge des Seminar aufgenommen werden, zu Werbe- und Kommunikationszwecken von der Unternehmermanufaktur verwendet werden dürfen. Sofern der Kunde dies nicht wünscht, muss er den Seminarleiter vor Seminarbeginn darauf hinweisen.
- 10. Weitere Punkte:** Berichtigen von Irrtümern sowie Druck- und Rechenfehler in Werbeanzeigen und seminarbegleitenden 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 nahe kommt. Entsprechendes gilt im Falle einer Lücke.

Stand: Oktober 2019

Reservierungsrichtlinien für Seminare und Workshops – allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) **exklusiv für Netzwerkpartner** der Unternehmermanufaktur

Folgende Informationen zu den Unternehmermanufaktur-Seminaren und -Workshops gelten **ausschließlich für Netzwerkpartner**, die einen Vertrag oder ein Projekt mit der Unternehmermanufaktur vereinbart haben.

1. Für die Workshops und Seminare entstehen keine zusätzlichen Kosten (exklusive der Tagungspauschale für Essen & Trinken). Sie sind Teil der Leistung der Unternehmermanufaktur, entsprechend dem Vertrag. Die Seminar- bzw. Tagungspauschale pro Teilnehmer für das Hotel, in dem die Veranstaltung stattfindet, ist vom Teilnehmer direkt vor Ort zu zahlen und mit dem jeweiligen Hotel abzurechnen.
2. Zimmerreservierungen für die Teilnahme an einem Seminar oder Workshop sind bitte selbst im jeweiligen Veranstaltungshotel vorzunehmen. Eventuelle zusätzliche Speisen und Getränke außerhalb der Tagungspauschale sowie Zimmerkosten gehen ebenfalls auf eigene Rechnung.
3. Die Hotels, in denen die Seminare und Workshops stattfinden, erhalten die Anschrift der Betriebe der Teilnehmer, um eventuelle unbezahlte Tagespauschalen und / oder Hotelrechnungen direkt einfordern zu können.
4. Für die verbindliche Anmeldung beachten Sie bitte die Frist von bis zu 1 Monat vor dem Seminartermin. Anmeldungen nach diesem Termin können nur noch nach persönlicher Rücksprache mit der Unternehmermanufaktur-Zentrale berücksichtigt werden.
5. Für Abmeldungen gelten folgende Stornierungsbedingungen (pro Teilnehmer-Absage):
 - bis 30 Tage vor Seminar-Termin: kostenfrei.
 - ab 30 Tagen bis 48 Stunden vor Termin wird eine Bearbeitungspauschale von 20 € erhoben.
 - ab 48 Stunden vor Termin oder bei Nichterscheinen wird eine Bearbeitungspauschale von 20 € berechnet.
Gleichzeitig wird die Tagungspauschale des Veranstaltungshotels zu 100% fällig. Diese wird Ihnen direkt vom Veranstaltungshotel in Rechnung gestellt.
6. Seminaranmeldungen sind nur in schriftlicher Form (per Fax, E-Mail oder online über die Unternehmermanufaktur-Website) vorzunehmen. Seminar- oder Workshop-Anmeldungen können nicht telefonisch angenommen werden. Bei handschriftlichen Anmeldungen per Fax müssen die Namen, der Betrieb, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Faxnummer in Blockbuchstaben notiert sein.
7. Für alle eingehenden Seminar-Anmeldungen, wird innerhalb von 48 h 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 Zentrale der Unternehmermanufaktur.
8. Mit der Anmeldung zum Seminar 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.
9. Die Unternehmermanufaktur behält sich das Recht vor, Seminare / Workshops aufgrund von mangelnden Teilnehmerzahlen bis zu 1 Woche vor der Veranstaltung abzusagen. Bereits angemeldete Teilnehmer bzw. deren Betriebe werden umgehend darüber informiert. Die Unternehmermanufaktur ist berechtigt, bei unvorhergesehener Verhinderung eines geplanten Referenten diesen durch einen gleichwertigen zu ersetzen.
10. a) Die Unternehmermanufaktur ist zur Nennung des Kunden / Hotels zu Referenzzwecken berechtigt. Die Unternehmermanufaktur ist, sofern nicht anders vereinbart, ferner berechtigt, die für die Seminarteilnehmer im Seminar 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 zum Seminar willigt der Teilnehmer / die Teilnehmerin ausdrücklich ein, dass Fotos und Videos, die von ihm / ihr im Zuge des Seminars aufgenommen werden, zu Werbe- und Kommunikationszwecken von der Unternehmermanufaktur verwendet werden dürfen. Sofern der Kunde dies nicht wünscht, muss er den Seminarleiter vor Seminarbeginn darauf hinweisen.
11. Schadensersatzforderungen jeglicher Art, z.B. bei Anreise zu einem besetzten oder einem nicht stattfindenden Seminar, werden in keinem Falle von der Unternehmer Manufaktur GmbH getragen.

Stand: Oktober 2019



UMA HOGA-Akademie

für Hoteliers & Gastronomen

Marktler Str. 33
84489 Burghausen

Postfach 1460
84482 Burghausen

Tel.: +49 8677 9132480
Fax: +49 8677 9132481

E-Mail: info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.com

Wissen, Können, Handeln