



Hotelberatung
Bettina Rennack



Themen-Portfolio 2019

Inhouse-Schulungen und Seminare
für Hotelführung und Personal

www.hotelberatung-rennack.de

Themenübersicht 2019

Führung / Management

- 1. Vom Mitarbeiter zur Führungskraft**
- 2. Kompetent und souverän im Führungsalltag**
- 3. Wirkungsvolle Kommunikation in der Führungspraxis**
- 4. Ganzheitlich führen – sich und andere führen!**
- 5. Teams entwickeln und erfolgreich leiten**
- 6. Leistungen beurteilen – Jahresgespräche führen**
- 7. Konfliktmanagement – Konflikte konstruktiv bewältigen**

Kommunikation / Verkauf

- 8. Service zwischen Wunsch und Wirklichkeit**
- 9. Kommunikation und Gesprächsführung**
- 10. Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden**
- 11. Mehr Service – mehr Verkauf – mehr Umsatz!**
- 12. Reservierungen optimieren – individuelle Lösungen verkaufen**
- 13. Professionelle Veranstaltungsorganisation im kleinen Hotel**

Housekeeping

- 14. Chefsache: Qualität im Housekeeping**
- 15. Fit auf der Hoteletage**

Fragen und Antworten

Praxisnah und nach Ihrem Bedarf:

Gern berate ich Sie auf Anfrage auch zu Bereichen, die hier nicht aufgeführt sind, aber in der Praxis Probleme bereiten und gelöst werden müssen. Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme.

1

Vom Mitarbeiter zur Führungskraft

„Basics für den Führungseinstieg.“

Als Führungskraft wird man nicht geboren, sondern muss in die neue Aufgabe hineinwachsen. Der Sprung vom Teammitglied zum Teamführer fällt vielen schwer. Ohne grundlegende Führungskennnisse macht man Anfängerfehler, die später nicht wieder gut zu machen sind. Es gilt, den eigenen Führungsstil frühzeitig zu entwickeln und Sicherheit in der neuen Rolle als Vorgesetzter zu erlangen.

Inhalte:

- ✓ Neue Anforderungen in neuer Führungsrolle
- ✓ Rollenwechsel vom Mitarbeiter zur Führungskraft
- ✓ Vom schwierigen Umgang mit der Macht
- ✓ Unterschiedliche Führungsstile kennenlernen
- ✓ Wie schaffe ich es, dass man mir folgt?

Sie erhalten das nötige Rüstzeug, um gerade in der Anfangsphase als noch unerfahrene Führungskraft zu bestehen und Freude an der Tätigkeit zu entwickeln.

Für Nachwuchsführungskräfte

2

Kompetent und souverän im Führungsalltag

„Führungsgrundlagen in Theorie und Praxis.“

Erfolgreiche Führung braucht mehr als nur fachliche Qualifikationen. Hier sind Führungspersönlichkeiten gefragt, die in Zeiten stetiger Veränderungen mit Kompetenz und souveränem Auftreten überzeugen. Denn entscheidend für den Erfolg des Unternehmens ist vor allem eine flexible, ziel- und leistungsorientierte Führung der Mitarbeiter.

Inhalte:

- ✓ Rollen und Aufgaben einer Führungskraft
- ✓ Was macht eine Führungspersönlichkeit aus?
- ✓ Führen aus der „Sandwich-Position“
- ✓ Den eigenen Führungsstil entwickeln
- ✓ Motivation und Leistung der Mitarbeiter fördern

Sie eignen sich solides Führungswissen an und verknüpfen dies mit Ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten zu Ihren ganz persönlichen Führungskompetenzen.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

3

Wirkungsvolle Kommunikation in der Führungspraxis

„Mitarbeiter überzeugen und mitnehmen.“

Im Tagesgeschäft heißt Führung vor allem, die Beziehungen zu Mitarbeitern individuell zu gestalten. Wichtigstes Führungswerkzeug ist dabei die Kommunikation, die situativ und auf die unterschiedlichen Charaktere eingesetzt wird. Nur wer in der Lage ist, angemessen, ziel- und ergebnisorientiert mit seinen Mitarbeitern zu kommunizieren, wird als Führungskraft erfolgreich sein.

Inhalte:

- ✓ Die Kommunikationskette und ihre Auswirkungen
- ✓ Die eigene Einstellung als Motor der Kommunikation
- ✓ Delegieren und Kontrollieren
- ✓ Das Bewusstsein für Lob und Kritik
- ✓ Kommunikationspraxis „Mitarbeiter-Feedback“

Sie erweitern Ihre Führungskompetenzen um vielfältige Methoden für eine effektive Führungsarbeit und verbessern gleichzeitig Ihr persönliches Kommunikationsverhalten.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

4

Ganzheitlich führen – sich und andere führen!

„Wer sich selbst nicht führen kann, kann auch seine Mitarbeiter nicht führen.“

Eine komplexe Arbeitswelt stellt Führungskräfte vor immer größere Herausforderungen. Erfolgreiche Führung gelingt nur mit konsequentem Führungsstil, bewusster Selbstführung und guter Selbstorganisation. Als praxiserprobte Führungskraft kennen Sie dieses Spannungsfeld zwischen eigenen Beweggründen, Bedürfnissen, Unternehmenszielen im Umgang mit den Mitarbeitern.

Inhalte:

- ✓ Konsequenter Führungsstil
 - Inkonsequenzen erkennen, konsequent und wertschätzend handeln
- ✓ Konsequent denken, kommunizieren und handeln
 - Ziele und Vereinbarungen konsequent erreichen
- ✓ Die eigene Persönlichkeit erkennen
 - Bedürfnisse, Einstellungen und Werte wahrnehmen
- ✓ Die Selbstführung verbessern
 - Stressfaktoren beseitigen, Methoden zur Selbstorganisation

Sie erfahren mehr über sich selbst und können sich so besser auf Ihre Mitarbeiter einstellen.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber (Seminardauer 2 Tage)

5

Teams entwickeln und erfolgreich leiten

„Ein Team ist zwar eine Gruppe, aber eine Gruppe noch nicht zwingend ein Team.“

Kaum ein Begriff wird so unterschiedlich verstanden wie der des „Teams“. Was zeichnet also ein Team tatsächlich aus? Ambitionierte Leistungsziele, ein kooperativer Arbeitsstil, gemeinsames Engagement oder auch sich ergänzende Fähigkeiten. Hierfür muss der Teamleiter immer wieder die nötigen Voraussetzungen schaffen. Denn Teamentwicklung ist ein Prozess und Teamleistung muss schrittweise und gezielt aufgebaut werden.

Inhalte:

- ✓ Von der Gruppe zum Team – Die Unterschiede
- ✓ Phasen im Entwicklungsprozess
- ✓ Gemeinsam erfolgreich – vom ICH zum WIR
- ✓ Voraussetzungen für Spitzenleistung im Team
- ✓ Konflikte im Team konstruktiv bewältigen

Sie lernen die wichtigsten Faktoren erfolgreicher Teamarbeit kennen und schaffen damit die Basis für Ihr Spitzenteam.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

6

Leistungen beurteilen – Jahresgespräche führen

„Leistungen würdigen für mehr Motivation.“

Notwendigkeit und Zielsetzung von Jahresgesprächen zur Leistungsbeurteilung sind unstrittig. Das gilt für das Anerkennen von Leistung und Leistungssteigerungen, eine leistungsgerechte Vergütung oder einen optimierten Personaleinsatz. Erfolgreiche Jahresgespräche erfordern neben Vorbereitung eine sensible Durchführung und gut geschulte Gesprächsführung.

Inhalte:

- ✓ Grundlagen des Jahresgesprächs
- ✓ Vorbereitung eines Beurteilungsgesprächs
- ✓ Beobachten – Bewerten – Besprechen
- ✓ Leitfaden für ein Beurteilungsgespräch
- ✓ Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Sie erhalten eine hilfreiche Struktur für Ihre Mitarbeiter-Jahresgespräche und können diese sicher durchführen.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

7

Konfliktmanagement – Konflikte konstruktiv bewältigen

„Spannungen und Konflikte gehören zum beruflichen Alltag.“

In Unternehmen ist Konfliktlösung immer dann geboten, wenn sich diese Streitereien negativ auf Gäste und/oder die Leistungsfähigkeit der Abteilung auswirken. Doch wie gelingt eine erfolgreiche Konfliktlösung? Unabdingbar sind Fertigkeiten zu lösungsorientiertem Denken und Handeln, wirkungsvolle Techniken in der Gesprächsführung und die persönliche Einstellung zur Konfliktsituation und den Beteiligten.

Inhalte:

- ✓ Konfliktdefinition und Konfliktarten
- ✓ Konflikte konstruktiv ansprechen
- ✓ Umgang mit Kritik
- ✓ Das „Harvard-Konzept“ zur Lösung von Konflikten
- ✓ Praxisberatung mit individuellem Fallbeispielen

Sie erlernen effektives Konfliktmanagement, mit dem Sie die Spannungen in Ihrer Abteilung frühzeitig erkennen und lösen können.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

8

Service zwischen Wunsch und Wirklichkeit

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“

Aufmerksamkeit, natürliche Herzlichkeit, angenehme Höflichkeit und hohe Dienstleistungsbereitschaft zählen zu den wichtigsten Gastgeber-tugenden. Diese Soft Skills gewinnen immer mehr an Bedeutung. Nur wer lernt, Gäste und Kunden nicht als Störfaktoren zu sehen, sondern als Menschen mit ganz individuellen Anliegen wertzuschätzen, kann deren Wünsche und Erwartungen erkennen und entsprechend handeln.

Inhalte:

- ✓ Wie entsteht Kundenzufriedenheit
- ✓ Erwartungshaltung von Gästen; Durch die Brille des Kunden schauen
- ✓ Angebote und Service im Einklang
- ✓ Auf die eigene Einstellung kommt es an
- ✓ Kundenorientierte Kommunikation

Sie erkennen, wie Sie mit Persönlichkeit überzeugen und Gäste für Ihr Haus gewinnen.

Für Mitarbeiter mit Gäste- oder Kundenkontakt

9

Kommunikation und Gesprächsführung

„Mit bewusster Kommunikation besser zum Ziel.“

Gute Gespräche sind von wertschätzendem Kommunikationsverhalten aller Beteiligten geprägt. Für erfolgreiche Gespräche im Umgang mit Mitarbeitern, Gästen oder Kunden bedarf es theoretischer und praktischer Kenntnisse in der Gesprächsführung. Wie funktioniert Kommunikation und wie wirkt sie auf andere? Welche Lösungswege führen auch in schwierigen Gesprächssituationen zu einem guten Ergebnis?

Inhalte:

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Reflexion des eigenen Kommunikationsstils
- ✓ Gespräche gezielt vorbereiten
- ✓ Gesprächstechniken kennen und einsetzen
- ✓ Leitfaden für schwierige Gespräche

Sie erweitern Ihre persönlichen Kompetenzen in der Gesprächsführung und lernen, glaubwürdig und überzeugend in Berufsalltag und Privatleben zu kommunizieren.

Für alle, die ihre Gesprächsführung verbessern möchten

10

Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden

„Beschwerden als Chance für mehr Qualität nutzen.“

Fehler passieren immer wieder und führen zu Beschwerden. Vom Geschick der Mitarbeiter hängt es dann ab, ob der Gast wieder versöhnt wird oder im schlimmsten Fall für immer verloren geht. Sich nicht persönlich angegriffen zu fühlen und eine vernünftige Lösung für das Problem des Gastes zu finden, ist in der Theorie so einfach, aber in der Praxis oft so schwierig. Ein Perspektivenwechsel macht's möglich.

Inhalte:

- ✓ Warum Beschwerdemanagement? Zielsetzung und Verfahren
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Beschwerden nicht nur annehmen, sondern auch lösen
- ✓ Leitfaden für ein Beschwerdegespräch
- ✓ Souveräner Umgang mit persönlichen Angriffen

Sie erlernen den souveränen Umgang mit Beschwerden durch lösungsorientiertes Denken und Handeln.

Für Fach- und Führungskräfte mit Gäste- oder Kundenkontakt

11

Mehr Service – mehr Verkauf – mehr Umsatz!

„Service und Verkauf müssen gemanagt werden.“

Gäste erwarten und schätzen gute Beratung im Restaurant als Serviceleistung. Wenn der Service stimmt, sind Gäste gerne bereit, mehr zu genießen und auch mehr zu bezahlen. Für Ihr Restaurant bietet sich hier die Chance, zusätzlichen Umsatz zu generieren. Denn nur die Verbindung aus mehr Service und mehr Verkauf führt am Ende auch zu mehr Umsatz!

Inhalte:

- ✓ Service und Einstellung der Mitarbeiter
- ✓ Wege zu gutem Gastkontakt
- ✓ Der Servicezyklus im Restaurant – vom Erstkontakt bis zur Verabschiedung
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Gute Gründe für eine Empfehlung

Sie erfahren, wie Gäste positiv in ihrer Entscheidung für einen zusätzlichen Umsatz animiert werden können und erhalten zahlreiche Praxistipps für die Umsetzung.

Für Restaurant und Service

12

Reservierungen optimieren - individuelle Lösungen verkaufen

„Gehobene Zimmerkategorien erfolgreich verkaufen.“

Wer immer nur Standardzimmer verkauft, agiert bei Reservierungsgesprächen wohl nach klassischen Gesprächsmustern. Stereotypes Abfragen der wichtigsten Punkte - und schon ist die Buchung getätigt. Individuelle Wünsche und Bedürfnisse werden nur selten erfragt und leise Zwischentöne im Gespräch nicht für ein Upselling genutzt. Dabei sind viele anspruchsvolle Gäste durchaus bereit, für mehr individuelle Leistung auch mehr zu zahlen.

Inhalte:

- ✓ Mit Herzlichkeit und Engagement zum Verkaufserfolg
- ✓ Beschreibung der Raumangebote attraktiv formulieren
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Vorteile für Gäste schon im Gespräch erlebbar machen
- ✓ Maßgeschneiderte Lösungen verkaufen

Sie erarbeiten für Ihre Haus praxisnahe Techniken und Lösungen für Beratung und Verkauf von „Mehrleistung“.

Für Rezeption, Reservierung und Verkauf

Professionelle Veranstaltungsorganisation im kleinen Hotel

„Als kleines Haus bei großen Feiern punkten.“

Sie führen ein kleineres Haus und bieten Ihren Gästen attraktive Räume und Angebote für Tagungen, Feierlichkeiten und Veranstaltungen? Dann gewährleistet eine professionelle Organisation Ihres Bankettgeschäfts Ihren Erfolg. Je besser Sie aufgestellt sind, umso reibungsloser gestaltet sich der Ablauf, vermeiden Sie Unstimmigkeiten und generieren den angestrebten Umsatz.

Inhalte:

- ✓ Ziele und Bedeutung einer professionellen Bankettorganisation
- ✓ Was gehört in eine Bankett- und Veranstaltungsmappe
- ✓ Veranstaltungsabsprachen sind Verkaufsgespräche
- ✓ Keine Veranstaltung ohne schriftliche Vereinbarung
- ✓ Gästebetreuung vor Ort – mehr als nur Service

Sie lernen die wichtigsten Bestandteile für ein erfolgreiches Veranstaltungsgeschäft kennen und auf den eigenen Betrieb umzusetzen.

Für Bankett, Verkauf, Führung, Management, Hotelinhaber

Chefsache: Qualität im Housekeeping

„Hotelzimmer als Kernprodukt der Hotellerie besser aufstellen.“

Für den Gast sind Sauberkeit und Hygiene eine Selbstverständlichkeit und unabdingbar. Ein gut funktionierendes Housekeeping erfordert eine klare Organisation, gewissenhaft arbeitende Mitarbeiter und eine überzeugende Reinigungsqualität. Um zukunftsfähig zu bleiben oder zu werden, brauchen die von der „Putztruppe“ viel Verständnis, Unterstützung und auch Anerkennung.

Inhalte:

- ✓ Organisation im Housekeeping
- ✓ Grundlagen im Reinigungsmanagement
- ✓ Sicherheit auf der Hoteletage – für Mitarbeiter und Gäste
- ✓ Mit Wertschätzung die Zukunft gestalten
- ✓ Digitalisierung im Housekeeping – Fluch oder Segen?

Sie erhalten solides Wissen und Kenntnisse über Details und erklären die Qualität im Housekeeping zur Chefsache.

Für Hausdamen, Management und Hotelinhaber

Fit auf der Hoteletage

„Für Gäste sind Hotelzimmer ein Zuhause auf Zeit.“

Und so möchten Gäste in ihrem Zimmer auch alles „picobello“ wie zuhause haben. Um diesen Erwartungen der Gäste an Wohlfühlambiente und Sauberkeit gerecht zu werden, müssen adäquate Standards definiert und effektive Reinigungsverfahren festgelegt werden. Kenntnisse im Umgang mit Reinigungschemie bewahren vor Schäden und sichern den Werterhalt. Mit Systemarbeit werden Zeitvorgaben erfüllt und Reinigungsqualität gesichert.

Inhalte:

- ✓ Der erste Eindruck eines Hotelzimmers
- ✓ Qualitätsstandards im Housekeeping
- ✓ Arten und Anwendung von Reinigungsmitteln
- ✓ Vor- und Nachbereitung im Office
- ✓ Effiziente Arbeitsabläufe in der Reinigung

Sie erlernen die Grundlagen eines effizienten Housekeeping und tragen so zum Erfolg der Etage bei.

Für Reinigung und Housekeeping



Fragen und Antworten

- **Ab welcher Teilnehmerzahl führen Sie eine Inhouse-Schulung durch?**

Bereits ab 5 Personen ist eine Durchführung möglich. Mit dieser Teilnehmerzahl sichern Sie sich einen Preisvorteil gegenüber offenen Seminaren und sparen zusätzlich Zeit und Reisekosten Ihrer Mitarbeiter.

- **Wie viele Mitarbeiter können an einer Schulung teilnehmen?**

Die optimale Gruppengröße liegt bei 12 Personen, die Obergrenze beträgt 14 Teilnehmer.

- **Wie lange dauern Ihre Inhouse-Seminare und Schulungen?**

Die Seminardauer richtet sich nach dem Ziel der Maßnahme. Geht es um das Kennenlernen und Verstehen eines Themas, reicht zumeist 1 Tag. Wenn Mitarbeiter neues Wissen auch praktisch anwenden sollen, sind 2 Tage erforderlich.

- **An welchen Orten führen Sie die Seminare und Schulungen durch?**

Die Schulung kann direkt in Ihrem Betrieb (Inhouse) oder an einem Veranstaltungsort Ihrer Wahl (Seminarhotel) durchgeführt werden.

- **Berücksichtigen Sie bei der Durchführung Wünsche oder spezielle Anliegen?**

Vor jeder Inhouse-Schulung steht eine gründliche Auftragsklärung, in der auch individuelle Wünsche und Besonderheiten besprochen und berücksichtigt werden.

- **Welches ergänzende Coaching bieten Sie für Führungskräfte?**

Um den Praxistransfer nach einem Inhouse-Seminar zu sichern, biete ich im Anschluss ein individuelles Transfer-Coaching mit 2 Stunden für Führungskräfte an, die ihre Kompetenzen weiterentwickeln wollen.

- **Führen Sie auch Maßnahmen für Teams durch?**

Für Teams innerhalb von Abteilungen oder auch abteilungsübergreifend biete ich verschiedene Workshops, die individuell für Ihren Bedarf entwickelt werden. Beliebte Themen sind: Verbesserungen in der Zusammenarbeit, allgemeine Qualitätsverbesserungen oder auch effizientes Zeitmanagement.