



Hotelberatung
Bettina Rennack



Themenkatalog 2021

**Inhouse-Schulungen und Online-
Trainings für**

Hotelführung und Personal

www.hotelberatung-rennack.de

Themenübersicht 2021

Führung / Management

- 1. Vom Mitarbeiter zur Führungskraft**
- 2. Kompetent und souverän im Führungsalltag**
- 3. Führungstools: Handwerkszeug für Führungskräfte**
- 4. Führungskompetenzen für die Zukunft**
- 5. Mitarbeitergespräche gekonnt führen**
- 6. Teams entwickeln und auf Erfolgskurs halten**
- 7. Führungsaufgabe: Mitarbeiter im Verkauf qualifizieren**
- 8. Leistung steigern – Mitarbeiter beurteilen**

Kommunikation / Verkauf

- 9. Service zwischen Wunsch und Wirklichkeit**
- 10. Kommunikation und Gesprächsführung**
- 11. Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden**
- 12. Zusatzverkäufe im Restaurant leicht gemacht**
- 13. Reservierungen optimieren – neue Gäste gewinnen**

Housekeeping

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

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 Führungskennntnisse 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

Führungstools: Handwerkszeug für Führungskräfte

„Führungsgrundlagen in Theorie und Praxis.“

Im Tagesgeschäft heißt Führung vor allem, die Beziehungen zu Mitarbeitern individuell zu gestalten und die Kommunikation mit allen Teammitgliedern sicherzustellen.

Führungskräfte verfügen dazu über zahlreiche Führungsinstrumente, die situativ und auf die unterschiedlichen Charaktere abgestimmt eingesetzt werden. Nur wer in der Lage ist, seine Mitarbeiter angemessen, ziel- und ergebnisorientiert zu führen, wird erfolgreich sein.

Inhalte:

- ✓ Die eigenen Erwartungen bewusstmachen
- ✓ Konsequenz und Fairness im Führungsalltag
- ✓ Vertrauen in Mitarbeiter
- ✓ Delegieren und Kontrollieren
- ✓ Feedback an Mitarbeiter
- ✓ Das Bewusstsein für Lob und Kritik

Sie erweitern Ihre Führungskompetenzen um vielfältige Methoden für eine effektive Führungsarbeit.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

4

Führungskompetenzen für die Zukunft

„Führung verlangt künftig den Verantwortlichen viel ab“.

Klassische Führungstugenden und eine zukunftsweisende Mentalität werden immer wichtiger. Als erfolgreiche Führungskraft mit Zukunft sind Sie ein Allround-Genie mit fachlicher Expertise, emotionaler Intelligenz und strategischem Weitblick. Im Kampf um gutes Personal wird es ohne Orientierung an den Bedürfnissen der Mitarbeiter nicht mehr gehen.

Inhalte:

- ✓ Führen in der neuen Arbeitswelt
- ✓ Anforderungen an Führungskräfte auf kognitiver, emotionaler und auf Verhaltensebene
- ✓ Führung durch erfolgreiche Selbstführung
- ✓ Emotional „intelligent“ handeln
- ✓ Auf Augenhöhe kommunizieren
- ✓ Richtig entscheiden und delegieren

Sie lernen moderne und agile Führungsansätze kennen und in der eigenen Tätigkeit anwenden. Denn Mitarbeiter wünschen sich zunehmend mehr und nicht weniger Führung!

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

5

Mitarbeitergespräche gekonnt führen

„Mitarbeiter überzeugen und mitnehmen.“

Gespräche mit Mitarbeitern gehören zum Tagesgeschäft jeder Führungskraft. Die Anlässe sind vielfältig, Zeit und Bereitschaft jedoch nicht immer vorhanden. Dabei steigen Qualität der Arbeit, Motivation und Zufriedenheit von Mitarbeitern und Führungskräften, wenn klar und offen miteinander gesprochen werden kann. Dies gelingt mit einem ausgeprägten Bewusstsein für die Wichtigkeit und profunden Kenntnissen für die Führung von Mitarbeitergesprächen.

Inhalte:

- ✓ Werkzeugkoffer Kommunikation
- ✓ Vom Gesprächsanlass zum Ziel
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Mitarbeitergespräche im Tagesgeschäft
- ✓ Klärungsgespräch, Feedback zu Leistung/Verhalten
- ✓ Einarbeitungsgespräch, Probezeitgespräch, Seminar-Transfer in der Praxis

Sie lernen kompaktes Grundlagenwissen der Kommunikation kennen und auf ausgewählte Gesprächsanlässe anwenden.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

6

Teams entwickeln und auf Erfolgskurs halten

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

Was zeichnet also ein Team aus? Ambitionierte Leistungsziele, kooperative Zusammenarbeit, gemeinsames Engagement oder auch sich ergänzende Fähigkeiten. Hierfür muss der Teamleiter die nötigen Voraussetzungen schaffen. Eigene Teamkultur und bestmögliche Teamleistung müssen schrittweise aufgebaut und gezielt gepflegt werden. Der gemeinsame Erfolg motiviert alle.

Inhalte:

- ✓ Von der Gruppe zum Team – Die Unterschiede
- ✓ Merkmale von Teams
- ✓ Phasen im Entwicklungsprozess
- ✓ Gemeinsam erfolgreich – vom ICH zum WIR
- ✓ Voraussetzungen für Spitzenleistung im Team

Sie erfahren unverzichtbares Grundlagenwissen zur Teamarbeit und lernen viele praktische Ansätze für die Arbeit und Weiterentwicklung Ihres Teams kennen. Ein Praxisworkshop am zweiten Tag kann dazu gebucht werden.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

7

Führungsaufgabe: Mitarbeiter im Verkauf qualifizieren

„Wer führt, trägt Verantwortung für Mitarbeiter, Abläufe und auch Wirtschaftlichkeit“. Er beeinflusst andere Menschen und orientiert sich und die anderen auf ein Ziel hin. Alle, die eine verkaufsorientierte Abteilung leiten, sind gefordert, mit ihren Mitarbeitern entsprechende Umsätze zu erzielen. Mit Motivation und Qualifikation der Mitarbeiter macht das sogar Spaß! Um dieser Führungsaufgabe gerecht zu werden, kommt der internen Weiterbildung eine große Bedeutung zu.

Inhalte:

- ✓ Verkaufsaktivitäten: Aufgaben einer Führungskraft
- ✓ Umsätze und Verkaufszahlen
- ✓ Ziele definieren, erreichen und kontrollieren
- ✓ Stärken und Schwächen von Mitarbeitern erkennen
- ✓ Interne Weiterbildung als Teil der Personalführung- und entwicklung
- ✓ Mitarbeiter zu Verkaufsaktivitäten motivieren

Sie lernen, Ihre Mitarbeiter für Verkaufsaktivitäten zu begeistern und interne Weiterbildungsmöglichkeiten zu nutzen. Mit Tipps und Anleitung gelingt die erfolgreiche Planung und Durchführung hauseigener Verkaufs-Impulse.

Für Führungskräfte, Management, Hotelinhaber

8

Leistung steigern – Mitarbeiter beurteilen

„Leistungen würdigen für mehr Motivation.“

Beurteilungsgespräche sind für Mitarbeiter und Führungskräfte ein Muss. Mindestens einmal im Jahr nehmen sie sich Zeit, um bisherige Zusammenarbeit zu besprechen und für die Zukunft neu auszurichten. Mitarbeiter erhalten wertvolles Feedback zu den erbrachten Leistungen. Führungskräfte verdeutlichen ihre individuellen Ziele und Erwartungen. Das fördert gezielt die Weiterentwicklung der Mitarbeiter und stärkt die Zusammenarbeit, denn Vertrauen und Motivation wachsen.

Inhalte:

- ✓ Zielsetzung von Beurteilungsgesprächen
- ✓ Beurteilungssituationen und Gesprächsanlässe
- ✓ Der Rahmen muss stimmen
- ✓ Ziele und Erwartungen
- ✓ Die persönliche Vorbereitung
- ✓ Beurteilungsfehler vermeiden

Sie lernen Zielsetzung, Konzeption und Verfahren kennen, um Beurteilungsgespräche souverän zu führen. Ein Praxisworkshop am zweiten Tag kann dazu gebucht werden.

Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber

9

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

10

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

11

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

12

Zusatzverkäufe im Restaurant leicht gemacht

„Mit Charme und Geschick zu mehr Umsatz.“

Reizvolle Restaurantbesuche stehen für Abwechslung vom Alltag: Sich verwöhnen lassen, angenehmen Service genießen und Neues probieren. Um Gästen einen entspannten Aufenthalt zu bieten, braucht es mehr als nur einfache Tellerträger. Mitarbeiter, die charmant und geschickt ihre Gäste führen und vielleicht auch verführen, und dabei so manchen Zusatzverkauf erzielen. Persönliche Einstellung, souveränes Auftreten und gute Gastansprache beflügeln die Verkaufsaktivitäten.

Inhalte:

- ✓ Service und Einstellung der Mitarbeiter
- ✓ Vom passiven zum aktiven Verkauf
- ✓ Verkaufstools und Produktkenntnisse
- ✓ Rhetorik und Fragekompetenz
- ✓ Gute Gründe für eine erfolgreiche Empfehlung

Sie erfahren, wie Sie Gäste in ihrer Entscheidung für einen Verzehr im Restaurant positiv beraten und leiten und dieses Wissen in Ihrem Restaurantalltag anwenden.

Für Restaurant und Service

Reservierungen optimieren - neue Gäste gewinnen

„Mehrwert für Gäste sichtbar machen.“

Gäste möchten sich auf Reisen immer wohlfühlen. Viele Gäste sind anspruchsvoll und durchaus bereit, für mehr Komfort und Service auch mehr zu bezahlen. Egal ob im Urlaub, auf Städtetour oder Geschäftsreise.

Nur wenn individuelle Wünsche geweckt und Erwartungen der Gäste erfragt werden und die eigene Produktdarstellung von Zimmern, Gastronomie oder Wellness überzeugt, wird ein höherer Umsatz erzielt. Dazu braucht es Kenntnis in Gesprächstechniken, gute Formulierungen und die Bereitschaft, sich aktiv auf telefonische Anfragen einzulassen.

Inhalte:

- ✓ Mit Herzlichkeit und Engagement zum Verkaufserfolg
- ✓ Erwartungen von Gästen erkunden
- ✓ Gesprächstechniken entwickeln und anwenden
- ✓ Vorteile für Gäste schon im Gespräch erlebbar machen
- ✓ Maßgeschneiderte Lösungen verkaufen

Sie gewinnen Sicherheit in der Kommunikation mit Gästen und erfahren praxisnahe Techniken und Lösungen für Beratung und Verkauf von MEHRWERT.

Für Rezeption, Reservierung und Verkauf

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 Reinigungskemie 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

Führung im Housekeeping

„Eine Führungsaufgabe mit hohem Anspruch und Stellenwert.“

Unattraktive Reinigungsarbeiten, enormer Zeitdruck, fehlende Mitarbeiter oder Spannungen in multikulturellen Teams erfordern im Housekeeping eine sattelfeste Führungskraft. In Kenntnis dieser Umstände ist die Hausdame besonders gefordert, positiv auf Motivation, Leistungsbereitschaft und Loyalität ihrer Mitarbeiter einzuwirken. Rahmenbedingungen sind so zu gestalten, dass sie dies ermöglichen. Gleichzeitig ist ein flexibler und individueller Umgang mit den unterschiedlichen Charakteren erforderlich.

Inhalte:

- ✓ Rollenverständnis als Hausdame
- ✓ Führungsverhalten und die Auswirkungen
- ✓ Situativer Führungsstil oder „Zuckerbrot und Peitsche“
- ✓ Wertschätzung und Anerkennung
- ✓ Feedback-Kultur mit Lob und Kritik
- ✓ Querelen im Team - was tun, wenn´s knirscht

Mit den wichtigsten Tools für eine zeitgemäße Führung gehen Sie die täglichen Herausforderungen im Housekeeping erfolgreich an.

Für Hausdamen, Management und 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
- ✓ Schwachstellen in der Reinigung
- ✓ Sicherheit auf der Hoteletage
- ✓ Hygienekonzepte in Corona-Zeiten – Schutz für Mitarbeiter und Gäste

Mit diesem Seminar wird Qualität im Housekeeping zur Chefsache. Ein Update zu den soliden Basics und ein interessanter Ausblick auf unverzichtbare Themen.

Für Hausdamen, Management und Hotelinhaber



Fragen und Antworten

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

Bereits ab 4 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. Online-Trainings sind auf 12 Personen begrenzt

- **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) oder als Live-Online-Training 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.