



Hotelberatung  
Bettina Rennack



**Themenkatalog 2023**

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

**Fach- und Führungskräfte**

[www.hotelberatung-rennack.de](http://www.hotelberatung-rennack.de)

# Themenübersicht 2023

## *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. Mitarbeiter binden und gezielt fördern**
- 8. Widerstandskraft entwickeln – Resilienz für Führungskräfte**

## *Kommunikation / Verkauf*

- 9. Kommunikation und Gesprächsführung**
- 10. Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden**
- 11. Reservierungen optimieren – Kategorien erfolgreich verkaufen**

## *Housekeeping*

- 12. Fit auf der Hoteletage**
- 13. Führung im Housekeeping**
- 14. Quo vadis 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

## Mitarbeiter binden und gezielt fördern

*„Wie Sie Engagement und Loyalität Ihrer Mitarbeiter steigern.“*

Fehlende Motivation, verminderte Leistung und vermehrte Fehlzeiten sind meistens Auswirkungen einer geringen Bindung von Mitarbeitern an das Unternehmen. Im Kampf um gute Mitarbeiter lohnt es also umso mehr, sich mit der Frage zur Mitarbeiterbindung zu beschäftigen. Warum kommen Mitarbeiter zu uns und warum gehen so viele nach kurzer Zeit wieder? Wie gelingt es, die Leistungsträger zu halten? Management und Führungskräfte stehen in der Verantwortung, die Voraussetzungen zu schaffen, dass sich emotionale Bindung und Leistungsbereitschaft entwickeln können.

### Inhalte:

- ✓ Bedeutung und Auswirkung von Mitarbeiterbindung
- ✓ Werte, Wünsche und Ziele - Was Mitarbeitern heute wichtig ist
- ✓ Wie Motivation, Können und Leistung entstehen
- ✓ Haltung und Verhalten von Vorgesetzten als Einflussfaktor auf Mitarbeiterbindung
- ✓ Was tun mit Low Performern?
- ✓ Best Practice – Maßnahmen für mehr Mitarbeiterbindung

Sie lernen die wichtigsten Faktoren für mehr Loyalität kennen und optimieren Ihre Strategien zur Mitarbeiterbindung.

**Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber**

# 8

## Widerstandskraft entwickeln Resilienz für Unternehmen und Führungskräfte

*„Krisen meistern und gestärkt aus Ihnen hervorgehen!“*

Der Umgang mit den kleinen und großen Krisen gehört inzwischen zum Arbeitsalltag vieler Führungskräfte. Ob wir Belastungssituationen und Krisen als solche empfinden oder nicht, hängt von der persönlichen Beurteilung und den eigenen Erwartungen an Arbeit und Leben ab. Gerade in schwierigen Zeiten ist es hilfreich, sich vor allem seiner Stärken bewusst zu werden und ihnen zu vertrauen. Wo das nicht reicht, sind Strategien für den Umgang mit Krisen zu entwickeln.

### Inhalte:

- ✓ Resilienz als Kompetenz für Führungskräfte
- ✓ Unterschied „Resilient“ oder „Stressresistent“?
- ✓ Acht Faktoren (Kompetenzfelder) der Resilienz
- ✓ Resilienz in der Praxis
- ✓ Methoden zu ausgewählten Resilienzfaktoren

Sie erfahren Grundlagen der Resilienz und wissen, wie Sie ihre Widerstandskraft im Umgang mit Belastungen stärken und im Arbeitsalltag gelassener agieren können.

**Für Führungskräfte, Management und Hotelinhaber**

## 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

*„Es läuft eben nicht immer alles perfekt!“*

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, Organisation und Verfahren
- ✓ Psychologie des Beschwerdemanagements
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Beschwerdegespräche in der Praxis
- ✓ Souveräner Umgang mit ungehaltenen Gästen
- ✓ Tipps und Tricks / Fragen und Antworten für Beschwerdesituationen im Alltag

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

**Für Fach- und Führungskräfte mit Gäste- oder Kundenkontakt**

# 11

## Reservierungen optimieren – Zimmerkategorien erfolgreich verkaufen

*„Das Beste rausholen!“*

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

Wer den Kategorienverkauf beherrscht, erzielt gute Auslastung bei höchstmöglichem Erlös. Dazu braucht es Kenntnis in Gesprächstechniken, gute Formulierungen und die Bereitschaft, sich aktiv auf telefonische Anfragen einzulassen. Was so einfach klingt, ist in der Praxis aber oft schwierig.

### Inhalte:

- ✓ Mit Herzlichkeit und Engagement zum Verkaufserfolg
- ✓ Erwartungen von Gästen erkunden
- ✓ Gesprächstechniken entwickeln und anwenden
- ✓ Kategorienverkauf in der Praxis
- ✓ Gäste von den Vorteilen der Kategorien überzeugen

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

# 12

## 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



# 13

## 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**

# 14

## Quo vadis Housekeeping?

*„Hygiene zwischen Pandemie und Personalmangel“*

Hotelzimmer sind von jeher das Kernprodukt der Hotellerie, Sauberkeit und Hygiene eine Selbstverständlichkeit und unabdingbar. Ein gut funktionierendes Housekeeping erfordert klare Organisation, gewissenhaft arbeitende Mitarbeiter und überzeugende Reinigungsqualität. In der Theorie noch machbar, in der Praxis vielfach schwierig.

Die aktuellen Krisen und Personalnöte machen ein Umdenken und Umorganisieren erforderlich. Housekeeping neu denken und Wege aus dem Dilemma finden.

### Inhalte:

- ✓ Sicherheit und Sauberkeit – Priorität von und für Gäste
- ✓ Interne Organisation auf den Prüfstand
- ✓ Bedeutung und Anpassung von Reinigungsplänen
- ✓ Berechnung von Reinigungszeiten
- ✓ Grundlagen im Reinigungsmanagement

Erfahren Sie, wie der Spagat zwischen Gästeerwartungen und betrieblichen Rahmenbedingungen gelingen kann.

**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 maximal 14 Teilnehmer. Online-Trainings sind auf 10 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.