

## Seminarbeispiel fit for future – Intensivcoaching

Mit unseren Schulungen zur Verbesserung der Servicequalität sichern Sie die Qualität und Marktstellung Ihres Unternehmens und motivieren ebenfalls Ihre Mitarbeiter zur MITARBEIT.

### Machen Sie ihre Mitarbeiter „Fit für die Zukunft“

Gerade im ständig hart umkämpften Markt um Gäste, Auslastung, Qualität und Erfolg, kann sich niemand mehr leisten, zum schlichten Mittelfeld zu gehören. Der Anspruch sollte vielmehr dahin gehen, von den "Besten" der Branche zu lernen. Denn nur dadurch hat man selbst die Chance, einmal zu den "Besten" zu gehören. Nutzen Sie die Chance, durch die HCW Schulung -fit for future- ihre Servicequalität und somit auch ihre Gästezahl zu steigern.

### Front Office

Können sich Ihre Mitarbeiter an der Rezeption auf die unterschiedlichen Gäste einstellen? Ist das Telefonverhalten stets kundenfreundlich und verkaufsförderlich? Gerade an dieser Schnittstelle trifft der Gast seine Entscheidung, ob er bucht oder nicht.

Wie funktioniert bei Ihnen der Check-in? Ist alles Routine oder wird aktiv verkauft?

### Service - Restaurant

Ob während des Frühstücks als letzter Eindruck des Gastes oder im Restaurant, die Servicequalität muss passen. Denn nur 10 unzufriedene Gäste können mehr Imageschaden anrichten, als 100 zufriedene Gäste verbreiten können.

Oder über Beratung und Verkauf neue Umsatzpotentiale nutzen, denn an erster Stelle sollte stehen: „Erziele den höchstmöglichen Umsatz pro Gast oder „profitable Gastlichkeit“!

Sie können aktiv auf den Umsatz Einfluss nehmen, auf Ihre Kunden zugehen und haben damit Ihren Erfolg auch in der eigenen Hand.

Mit der richtigen Servicequalität  
in 5 Schritten zum Ziel



### Seminarinhalte:

- Der richtige **Kontakt** – für den ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance
- Die richtige **Beratung** – Anforderungen der Gäste erkennen
- Grundregeln für **Verkaufsförderungsmaßnahmen** zur Umsatzsteigerung
- Die perfekte **Zufriedenheit** schaffen – Mindestqualität- Profiqualität - Begeisterungsqualität
- Methoden der **Bindung** – preiswerter ist binden, als neue Gäste finden

**Zertifikat:** für jeden Schulungsteilnehmer inkl.  
**Ort:** in Ihren Räumlichkeiten  
**Kosten:** 750,- € netto Tagessatzhonorar zzgl. Kost & Logis, Anfahrtspauschale  
**Tagessatzdauer:** 8 Stunden

Halbe Tage (400,- € netto Honorar) können nur in Verbindung mit mindestens einem ganzen Tag gebucht werden.