

Seminarprogramm

1. Halbjahr 2019

Akademie der Gastlichkeit

DEHOGA Zentrum GmbH

im Dienstleistungszentrum Gastgewerbe

John-F.-Kennedy-Str. 15

55543 Bad Kreuznach

Tel. 0671 – 298 32 72 - 41

Fax 0671 – 298 32 72 - 20

info@dehoga-zentrum.de

www.dehoga-zentrum.de



DEHOGA Seminare

Seminare im Januar 2019

- MO 14JAN (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygiene / Thomas Zydeck
- DIE 15JAN (1 Tag) Service-Crashkurs inkl. Weinservice / Renate Stolle
- MI 16JAN (1 Tag) Belegung optimieren / Renate Stolle
- DO 17JAN (1 Tag) Umgang mit der ‚neuen‘ Generation im Betrieb / Verena Kiy
- DIE 22JAN (1 Tag) Angebote souverän präsentieren / Hella Ackermann
- DO 24JAN (1 Tag) Englisch für Hotel-Rezeption / Dr. Andrea Thürmer Leung
- MO 28JAN (1 Tag) Social Media für Einsteiger / Andreas Pfeifer
- DIE 29JAN (1 Tag) Der erfolgreiche Newsletter / Andreas Pfeifer
- MI 30JAN (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema DSGVO / Dr. Britta Stolberg-Schloemer

Seminare im Februar 2019

- MO 04FEB (1 Tag) Online Vermarktung in der Hotellerie / Natja Freund
- DIE 05FEB (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema Reiserecht / RA Boris Maskow
- MI 06FEB (1 Tag) Azubi & Aushilfe im Jahr 2019 / Renate Stolle
- DO 07FEB (1 Tag) Beschwerdemanagement / Malgorzata Reichert
- DIE 12FEB (1 Tag) Spielsuchtpräventionsschulung / Johannes Bollingerfehr
- DIE 12FEB (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema Arbeitsrecht / RA Boris Maskow
- MI 13FEB (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygiene / Thomas Zydeck
- MO 18FEB (1Tag) Betriebswirtschaftliche Basics inkl. BWA / Karl-Heinz Kühnel
- DIE 19FEB (1 Tag) Housekeeping / Thomas Zydeck
- MI 20FEB (1 Tag) Umgang mit herausfordernden Gästen / Benedikt Crisand
- MO 25FEB (1 Tag) Englisch in Hotellerie & Gastronomie / Wendy Tewes McCoy
- DIE 26FEB (1 Tag) Mehr Umsatz & Gewinn durch Belegungssteigerung in der Hotellerie / Luisa Staweris
- MI 27FEB (1/2 Tag) Kassennachschau inkl. Vorstellung Kassensysteme

DEHOGA Seminare

Seminare im März 2019

- MO 11MRZ (1 Tag) Schlüsselemente zur Balance im Job / Hella Ackermann
- DIE 12MRZ (1Tag) Online-Reputations-Management / Natja Freund
- MI 13MRZ (1/2 Tag) Digitalisierung in der Hotellerie & Gastronomie / Dr. Britta Stolberg-Schloemer
- MO 18MRZ (1 Tag) Unternehmensnachfolge / Karl-Heinz Kühnel
- MI 20MRZ (1 Tag) Facebook, Instagram & Pinterest / Andreas Pfeifer
- MO 25MRZ (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygieneschulung / Thomas Zydeck
- DIE 26MRZ (1 Tag) Wir machen glücklich / Jörg Maier
- MI 27MRZ (1 Tag) Upselling / Malgorzata Reichert
- DO 28MRZ (1 Tag) Zeitmanagement / Verena Kiy

Seminare im April 2019

- MO 01APR (1Tag) Sicherer Weg zu neuen Ideen / Andreas Pfeifer
- MI 03APR (1 Tag) Sinn und Unsinn von Qualitätsmanagement in der Hotellerie & Gastronomie / Renate Stolle
- MO 08APR (1/2 Tag) Sprache & Verhalten unsrer niederländischen Gäste / Wendy Tewes-McCoy
- DIE 09APR (1 Tag) Mehr Umsatz & Gewinn – Tipps&Tricks zu mehr Ertrag in der Gastronomie / Karl-Heinz Kühnel
- DO 11APR (1 Tag) Mitarbeitermanagement / Verena Kiy
- MO 15APR (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygieneschulung / Thomas Zydeck
- DIE 16APR (1 Tag) Vorstellung der gängigen Buchungsportale & Reservierungssysteme / Natja Freund
- MO 29APR (1 Tag) Interkulturelle Kommunikation / Renate Stolle
- DIE 30APR (1 Tag) Der Umgang mit Reklamationen und schwierigen Gästen

DEHOGA Seminare

Seminare im Mai 2019

- MO 06MAI (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema Reiserecht / RA Boris Maskow
- DIE 07MAI (1 Tag) Spielsuchtpräventionsschulung / Johannes Bollingerfehr
- MI 08MAI (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygieneschulung / Thomas Zydeck
- MO 13MAI (1 Tag) Der richtige Preis in der Gastronomie – Voraussetzung für den betrieblichen Erfolg / Karl-Heinz Kühnel
- DIE 14MAI (1 Tag) Erfolgsbausteine für die Veranstaltungsorganisation / Natja Freund
- MI 15MAI (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema DSGVO / Dr. Britta Stolberg-Schloemer
- MO 20MAI (1 Tag) Englisch in Hotellerie & Gastronomie / Wendy Tewes-McCoy
- DIE 21MAI (1 Tag) MehrWerte geschickt verkaufen / Benedikt Crisand
- MI 22MAI (1 Tag) Positive Kommunikation stärken / Benedikt Crisand
- MO 27MAI (1 Tag) Ihre Marke ist mehr als ein Logo / Andreas Pfeifer
- DIE 28MAI (1 Tag) Der erfolgreiche Newsletter / Andreas Pfeifer

Seminare im Juni 2019

- MO 03JUNI (1 Tag) HACCP Lebensmittelhygieneschulung / Thomas Zydeck
- DIE 04JUNI (1 Tag) Budgetieren – Ziele setzen / Karl-Heinz Kühnel
- MI 05JUNI (1/2 Tag) Aktuelles zum Thema Arbeitsrecht / RA Boris Maskow
- MO 17JUNI (1 Tag) Facebook, Instagram & Pinterest / Andreas Pfeifer
- DIE 18JUNI (1 Tag) Chancen & Risiken zur Digitalisierung im Gastgewerbe / Natja Freund
- MO 24JUNI (1 Tag) Zeit- & Stressmanagement / Renate Stolle
- DIE 25JUNI (1 Tag) Wir machen glücklich / Jörg Maier
- MI 26JUNI (1 Tag) Erwartung chinesischer Gäste in Hotel & Gastronomie / Dr. Andrea Thürmer Leung
- MI 26JUNI (1/2 Tag) Digitalisierung in der Hotellerie & Gastronomie / Dr. Britta Stolberg-Schloemer

DEHOGA Seminare

Lebensmittelhygiene, Arbeitssicherheit und Dokumentationspflicht im Gastgewerbe

Ziel dieses Seminars ist es, ein vertiefendes Verständnis für die Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Dokumentationspflicht im Gastgewerbe zu vermitteln.

Diese Schulung deckt die Inhalte gem. §4 I Verordnung über Anforderungen an die Hygiene beim Herstellen, Behandeln und in Verkehr bringen von Lebensmitteln (Lebensmittelhygiene-Verordnung LMHV) ab.

Seminar-Inhalt:

- Eigenschaften und Zusammensetzung des jeweiligen Lebensmittels:
- leicht verderbliche / riskante / haltbare Lebensmittel
- Hygienische Anforderungen an die Herstellung und Verarbeitung der Lebensmittel:
Definition Rein/Unrein, Personalhygiene, Betriebshygiene, Produkthygiene
- Lebensmittelrecht: EU Recht, Nationales Recht
- Unternehmerische Pflichten / Produkthaftung
- Warenkontrolle, Haltbarkeitsprüfung und Kennzeichnung
- Betriebliche Eigenkontrollen und Rückverfolgbarkeit:
Aufbau Eigenkontrollsystem / HACCP / Artikel 5 VO (EG) 852/ 2004
- Havarieplan / Krisenmanagement: Überlegungen zu möglichen eintretenden Schadensfällen (Praxisbeispiele)
- Anforderungen an Kühlung und Lagerung des jeweiligen Lebensmittels
- Vermeidung einer nachteiligen Beeinflussung des Lebensmittels z.B.
Kontaminationsmöglichkeiten, Entsorgungsmanagement

Referent:

Thomas Zydeck / HTZ-Handelsvertretung Zydeck

DEHOGA Seminare

Service Crashkurs / Basics inkl. Weinservice - Mit der richtigen Technik Sicherheit & Eindruck gewinnen

Neben einem sympathischen ersten Eindruck erleichtern Ihnen einige Service Grundregeln die tägliche Arbeit im Service. Strukturierte Abläufe, die richtigen Griffe und Bewegungen zeugen von Professionalität und sparen enorm viel Zeit.

Durch zahlreiche praktische Übungen und Checklisten lernen die Teilnehmer die Grundlagen für einen sicheren und kompetenten Service, sodass die Gäste sich wohl fühlen und gerne wieder kommen.

Seminar-Inhalt:

- Der erste Eindruck: worauf kommt es den Gästen an?
- Eindecken: wie lege ich eine Tischdecke fachgerecht, wie decke korrekt nach den Service Regeln ein?
- Teller tragen: welche Techniken gibt es hier, welche wenden wir an?
- Vorlegen und nachlegen: ist das noch zeitgemäß? Wie arbeite ich mit Vorlegern?
- Gläserkunde und Weinservice: Weinflasche fachgerecht öffnen und einschenken.
- Auf die Vorbereitung kommt es an: vom Mise en Place bis zur Menübesprechung.
- Welche Regeln und Standards sind in meinem Betrieb sinnvoll?

Referent/in:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Belegung optimieren / Revenue-Management

Um mit der Vermietung von Zimmern den bestmöglichen Gewinn zu erzielen, ist es für Sie als Unternehmer unausweichlich, regelmäßig die Preise zu überprüfen. So kann der Break Even von verschiedenen Seiten aus gesehen werden. Haben Sie Saisonpreise, Preisstaffelungen, eine Mindestaufenthaltsdauer zu bestimmten Zeiten? Wie sind Ihre Stornobedingungen und setzen Sie diese auch um? Dieser Workshop soll Ihnen Anregungen geben, wie Sie Ihre Belegung optimieren können und letztlich erhalten Sie auch hilfreiche Tipps, wie Sie Ihre Regeln und Preise an Ihre potentiellen Gäste überzeugend kommunizieren.

Seminar-Inhalt:

- Kleine Wiederholung: die Grundlagen des Marketings
- Im Mittelpunkt: die Preispolitik und der Break Even
- Methoden der Preisdifferenzierung: Unterschiedliche Preise bei unterschiedlicher Aufenthaltsdauer? Saisonpreise? Wie stelle ich das da?
- Welche Saisonzeiten machen bei uns Sinn?
- Wie optimiere ich An- und Abreisezeiten? Sind Mindestaufenthalte zeitgemäß?
- Wie fülle ich Lücken?
- Wie gehe ich mit Stornos um?
- Formulierungs- und Argumentationshilfen: wie überzeuge ich meinen potentiellen Gast von unserer Strategie?

DEHOGA Seminare

Umgang mit der ‚neuen‘ Generation

Demografischer Wandel, Fachkräftemangel, Nachfolgeplanung....
Begriffe, die wir schon seit Jahren hören. Und wichtiger denn je – egal ob großer Konzern oder kleines mittelständisches Unternehmen.

Die Zielgruppe Young Professionals / Generation Y gilt es an sich zu binden und entsprechend ihren Fähigkeiten und Denkweise zukunftsorientiert zu entwickeln.
Aber wer ist diese Zielgruppe und wie gehen Sie mit ihr um?

Seminar-Inhalt:

- Definition Young Professional / Generation Y
- Die ersten Tage im Unternehmen sind entscheidend
- Onboarding – Einarbeitung, Verantwortung und Co.
- Potenzial erkennen und Entwicklung fördern
- Stärken Stärken
- Perspektiven aufzeigen – Führungskraft oder Spezialist
- Nachfolgeplanung
- Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit

Referent/in:
Verena Kiy / Manufaktur für Impulse

DEHOGA Seminare

Angebote souverän präsentieren

Sind Sie häufig gefordert, sich selbst, Ihren Betrieb oder bestimmte Angebote vor Gästen zu präsentieren? Wollen Sie dabei mehr Sicherheit haben?

Sie erhalten durch diesen Workshop große Sicherheit und werden für einen souveränen Auftritt vor Gästen/Kunden vorbereitet

Seminar-Inhalt:

- Souveränitätskriterien eines Redners
- Vom optimalen Start bis zum gekonnten Abschluss
- Steigerung der Ausdruckskraft durch Sprache, Mimik und Gestik
- Beziehung zwischen Redner und Zuhörer entwickeln
- Mit Lampenfieber umgehen
- Maßnahmen in „Notsituationen“: Hänger im Text, Atemnot, Störungen
- Entwicklung einer eigenen kleinen Präsentation

Referent/in:

Hella Ackermann / Training & Coaching

DEHOGA Seminare

Small Talk an der Hotel-Rezeption & im Housekeeping

Englisch ist heute die internationale Sprache, doch Ihre Gäste erwarten mehr als das übliche Schulenglisch. Die freundliche Begrüßung an der Rezeption und Smalltalk mit Gästen hinterlassen einen bleibenden Eindruck. Praxisnahe Dialoge in verschiedenen Situationen an der Rezeption werden trainiert. Üben Sie nun höfliche Kommunikation mit Ihren Gästen und verbessern Ihre Sprachkompetenz an der Rezeption. So fühlen sich auch Ihre internationalen Gäste bei Ihnen wie zu Hause.

Seminar-Inhalt:

- Empfang von Gästen und Smalltalk
- Das wichtigste Vokabular für Front Office und Housekeeping
- Telefonate mit Gästen
- Typische Konversationen mit Gästen an der Rezeption und im Housekeeping
- Auskunft von Informationen und Wegbeschreibungen
- Hotel, Zimmer und Angebote im Hotel beschreiben und empfehlen
- Gäste einchecken, Gäste auschecken
- Schriftliche Korrespondenz mit Gästen
- Schwierige Situationen mit Gästen an der Rezeption meistern

Referent/in:

Dr. Andrea Thürmer Leung / Dragon Business

DEHOGA Seminare

Social Media (SoMe) für Einsteiger - wieso, weshalb, warum? Einführung in die Sozialen Netzwerke für Gastgeber

Nach diesem Seminar gehen Sie neue Wege in der Social Media-Kommunikation: Sie lernen die sozialen Netzwerke aus Marketingsicht kennen, verstehen Eigenarten und Besonderheiten der verschiedenen Plattformen und wissen diese für Ihre Gäste-Kommunikation optimal zu nutzen. Dadurch sind Sie in der Lage zu entscheiden, welche Netzwerke für Ihr Angebot die richtigen sind. Sie sind somit mit den wichtigsten Möglichkeiten vertraut und starten mit Ihrer Social Media-Kommunikation auf einem neuen Level durch.

Seminar-Inhalt:

- SoMe-Basics: Wer sind die User und warum machen sie mit?
- Wo, warum und wie: geeignete Plattformen, Ziele und täglicher Einsatz
- Praxiswissen: Unternehmensseiten erstellen und erfolgreich posten
- Feedback: Wie Sie richtig auf Lob, Kritik und Fragen reagieren
- Wachstum: Präsenzen bekannt machen und Fans & Follower gewinnen

Referent:
Andreas Pfeifer / Die Heldenhelfer

DEHOGA Seminare

Der erfolgreiche Newsletter via E-Mail-Marketing professionell mit Gästen kommunizieren

Sichtbarkeit und Nutzenkommunikation sind das A&O im Marketing. Um immer wieder mit seinen Gästen und Interessenten in Kontakt zu kommen und sich in Erinnerung zu bringen, eignet sich der Versand eines regelmäßigen Newsletters. Gerade das Gastgewerbe profitiert im Hotelmarketing und Restaurantmarketing von diesem Marketinginstrument.

Doch welchen Dienstleister soll ich dafür nutzen? Wann und wie oft sollte ich den Newsletter versenden, ohne die Empfänger zu nerven? Wie finde ich regelmäßig die passenden Themen? Antworten auf diese und viele andere Fragen erhalten Sie in diesem Ganztages-Seminar mit Marketingberater Andreas Pfeifer.

Seminar-Inhalt:

- Newsletter als Teil des Online-Marketing
- Was sind die Vorteile, und wie kann ich sie nutzen?
- Beispielhafter Aufbau eines Newsletters
- Themenfindung – Inspirationsquellen – Redaktionsplan
- Wie gewinne ich Abonnenten und baue einen Verteiler auf?
- Was muss ich rechtlich beachten?

Referent:
Andreas Pfeifer / Die Heldenhelfer

DEHOGA Seminare

Neuerungen im Datenschutzrecht

Seit dem 25. Mai 2018 ist die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in Kraft und bildet den datenschutzrechtlichen Rahmen in den Mitgliedsstaaten der EU. In Deutschland wird die DSGVO durch das neue Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) noch ergänzt. Die neuen Vorschriften stellen vor allem die umfassenden Dokumentationspflichten in den Vordergrund. Da seit Inkrafttreten der DSGVO die Überprüfung der Einhaltung des Datenschutzes in Unternehmen durch Behörden möglich ist und erhebliche Sanktionen drohen, sollte Datenschutz fester Bestandteil der Unternehmenskultur werden.

Seminar-Inhalt:

- Einführung in das aktuelle Datenschutzrecht
- Grundbegriffe
- Pflichten des Betriebes / Pflichten eines Datenschutzbeauftragten
- Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (Inhalte & Zuständigkeiten)
- Umgang mit Datenschutzverletzungen (Prüfung mit Anlass/Prüfung ohne Anlass)

Referentin:
Dr. Britta Stolberg-Schloemer / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Online-Vermarktung in der Hotellerie

Kein Gastgeber kommt heute ganz ohne Online-Vermarktung aus. Dies beinhaltet sowohl den Vertrieb über die eigene Homepage als auch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Buchungsportalen.

Dieses Seminar ist geeignet für alle Gastgeber, die sich einen Überblick über die aktuellen Chancen und Risiken im Online-Vertrieb machen möchten. Die verschiedenen Portale, OTA's, Meta-Search- und Bewertungsportale werden im Einzelnen mit den neusten Entwicklungen betrachtet. Auch ein Ausflug zum Online-Reputationsmarketing, zu Channel-Management und zum Online Yield Management darf nicht fehlen.

Seminar-Inhalt:

- Übersicht Hotelvertrieb: Entwicklung und digitaler Wandel, Vertriebswege heute
- Überblick über die verschiedenen Buchungsportale, OTAs und Meta-Search
- Arbeit mit dem Channel-Manager
- Wichtige Regeln im Online Yield Management
- Umgang mit Bewertungen auf Online-Portalen
- Online-Reputations-Management-Tools
- Entwicklung der Global Player Google & Co
- Möglichkeiten des Online Direktmarketing
- Die eigene Homepage im Online-Vertrieb

Referentin:
Natja Freund / NF Marketing Beratung

DEHOGA Seminare

Neuerungen im Reiserecht

Mit Wirkung zum 1. Juli 2018 erfolgte eine umfassende Änderung des Pauschalreiserechts,

die einen erheblichen Anpassungsaufwand für die Hotellerie / Gastronomie / Tourismusbranche nach sich zieht.

Die Änderungen betreffen sowohl Reiseveranstalter als auch Reisevermittler.

Darüber hinaus hat das Reiserecht die neue Handlungsform des „Vermittlers verbundener Reiseleistungen“ eingeführt.

Hier stellt sich bereits die Frage, wie die Tätigkeiten der unterschiedlichen Tourismusorganisationen nach neuem Recht eingestuft werden.

Seminar-Inhalt:

- Welche Neuerungen kommen auf die Hotellerie, die Gastronomie sowie die Tourismusorganisationen zu?
- Wie sind diese in der täglichen Praxis umzusetzen?

Referent:

RA Boris Maskow / Kanzlei Bietmann

DEHOGA Seminare

Azubi und Aushilfe im Jahr 2019 – besser als ihr Ruf?

Ist Generation Y wirklich so schwierig? Wir erläutern die Grundlagen für die Anleitung, Führung und Entwicklung von diesen Mitarbeitern der ‚neuen Generation‘. Ihre Rolle als Ausbilder und Führungskraft hat sich verändert! Was bedeutet das für Ihren beruflichen Alltag im Umgang mit den Auszubildenden und Aushilfen? Stoßen Sie auch manchmal an Ihre Grenzen, weil Ihre Mitarbeiter nicht so „funktionieren“ wie Sie sich das vorstellen? Die Teilnehmer erfahren, welche Bedürfnisse die Mitarbeiter in der *heutigen* Zeit haben, und wie es ihnen am besten gelingt, diese Bedürfnisse mit den betriebswirtschaftlichen Wünschen in Einklang zu bringen.

Seminar-Inhalt:

- Anspruch der Mitarbeiter und seine Bedürfnisse
- Definition Führungskraft
- Bei welchen Schlüsselqualifikationen habe ich noch Potential nach oben?
- Instrumente der Führung: Delegation, Zielvereinbarungen, Standards
- Mitarbeitergespräche durchführen
- Wie arbeite ich neue Mitarbeiter und vor allem Aushilfen strukturiert ein?
- Welche Gespräche und Hilfsmittel sind wann notwendig?

Referent/in:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Beschwerdemanagement im Gastgewerbe

Sicherlich kennen Sie das Problem: Sie haben sich mächtig ins Zeug gelegt, Ihre Aufgaben ganz im Sinne des Gastgeberseins erledigt. Dennoch kommt es immer wieder zu Missverständnissen, es passieren Fehler.

Die Folgen: Beschwerden Ihrer Gäste häufen sich.

In diesem Seminar bekommen Sie die Werkzeuge zum professionellen und effektiven Umgang mit Beschwerden. Sie nehmen die neu gewonnenen Erkenntnisse für Ihre Arbeit mit und setzen sie in der Praxis um.

Es wird Ihnen aufgezeigt, wie Sie aus unzufriedenen und enttäuschten Gästen echte Partner und Fans machen.

Seminar-Inhalt:

- Reklamation vs. Beschwerde (Definition / Unterschied)
- Wie soll ein Beschwerdemanagement im Gastgewerbe gut funktionieren?
- Grundlagen der Kommunikation - Wie begegnen wir uns?
- Modelle der Kommunikation
- Warum beschweren wir uns und warum beschweren wir uns NICHT?
- Die Goldenen Regeln des Umgangs mit Beschwerden
- Jede Beschwerde ist ein Geschenk, eine Chance!

Referentin:

Malgorzata Reichert / Business Trainerin und Beraterin EBE

DEHOGA Seminare

Spielsuchtpräventionsschulung - Mit uns werden Ihre Maßnahmen kein Glücksspiel

Mit Inkrafttreten des neuen Landesglücksspielgesetzes vom 22.06.2012 unterliegen seit dem 01.07.2012 auch Gaststätten, in denen Geldspielgeräte aufgestellt sind, den glücksspielrechtlichen Bestimmungen. Diese fordern auch von Ihnen spezielle Kenntnisse und Maßnahmen zur Vorbeugung von schädlichen Auswirkungen des Glücksspiels.

Seminar-Inhalt:

- Ausbildung von Präventionskräften
- Bereitstellung von Präventionskräften
- Spielerschutzschulungen
- Seminare für Unternehmer
- individuelles Sozialkonzept
- Spielerschutzpaket

Referent:
Johannes Bollingerfehr / JC Training

DEHOGA Seminare

Neuerungen im Arbeitsrecht – aus arbeitsrechtlichen Fehlern lernen

Das Seminar beschäftigt sich mit rechtlichen Anforderungen, mit denen Arbeitgeber regelmäßig konfrontiert werden. Das Seminar unterstützt dabei, schwere, finanziell belastende Fehler zu vermeiden. Es werden rechtlich einwandfreie Vorgehensweisen und Gestaltungsmöglichkeiten erläutert. Die Teilnehmer können ihre arbeitsrechtlichen Herausforderungen aus ihrem Berufsalltag einbringen und zur Diskussion stellen.

Seminar-Inhalt:

- Fehler bei der Anbahnung und beim Abschluss des Arbeitsvertrages
- Einzelheiten des Arbeitsvertrages
- Probearbeit, Aushilfsarbeitsvertrag und befristeter Arbeitsvertrag
- Urlaubsgewährung und Urlaubsabgeltung
- Entgeltfortzahlung
- Abmahnung – warum, wann, wie und wie oft
- Formale Fehlerquelle bei der Kündigung
- Fristlose Kündigung
- Etc.

Referent:

RA Boris Maskow / Kanzlei Bietmann

DEHOGA Seminare

Betriebswirtschaftliche Basics inkl. BWA lesen, verstehen und bewerten

Die monatliche betriebswirtschaftliche Auswertung des Steuerberaters wird in den Unternehmen oft nach Empfang zur Seite gelegt, ohne ihre Möglichkeiten als Controlling-Instrument zu nutzen.

Bei einer branchengerechten Aufteilung der Erlöse und Kosten kann die BWA aber das wichtigste Steuerungsinstrument des Unternehmers sein.

Im Seminar wird auch erläutert, wie Kreditgeber BWA lesen und worauf bei Bankgesprächen in Bezug darauf geachtet werden muss.

Durch dieses Seminar erhalten Sie wichtige betriebswirtschaftliche Kennziffern, die Ihnen eine sichere Beurteilung Ihres Betriebes ermöglichen.

Wir besprechen mit Ihnen die Grundlagen der Betriebswirtschaft sowie die Kennzahlen zur Beurteilung der betriebswirtschaftlichen Stärken und Schwächen.

Seminar-Inhalt:

- BWA schnell lesen und Wichtiges sofort erkennen
- BWA branchentypisch gliedern
- Unterschiede zwischen Betriebsergebnis und Liquidität
- Welche Kennziffern und Betriebsdaten sollte eine BWA im Gastgewerbe unbedingt beinhalten
- Arbeiten mit Branchenvergleichsdaten
- Branchenübliche Werte je Kostenart
- BWA-Beurteilung aus Sicht der Kreditgeber

Referent:

Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Housekeeping

In diesem Seminar erhalten Sie Unterstützung und Anregung, um sich die Arbeit im Bereich des Housekeeping zu erleichtern und um Qualität zu sichern. Sie erhalten Grundlagen an die Hand, die für jedes Housekeeping wichtig sind, um den Bereich Housekeeping zu erleichtern und um Qualität zu sichern. Die Sauberkeit in den Zimmern und in den gesamten öffentlichen Bereichen ist von besonders hoher Bedeutung für unsere Gäste. Ein gutes Housekeeping ist ein wesentlicher Grund dafür, dass Gäste wieder kommen und sich wohlfühlen. Das Seminar Housekeeping lebt unter anderem vom Austausch mit Kollegen/innen von anderen Häusern. Die Aufgabenbereiche des Housekeepings sind umfangreich und werden oft unterschätzt. Daher ist die Förderung von Mitarbeitern in diesen Bereichen essentiell.

Seminar-Inhalt:

- Chemische Grundlagen der Reinigung
- Unterschiede in Oberflächen und Materialien
- Neue Trends im Housekeeping
- ‚Farbige Systeme‘ im Housekeeping
- Eigenkontrolle der Reinigung
- Erstellen von Reinigungsplänen und Dokumentationen
- Fehlerquellen im Housekeeping

Referent:

Thomas Zydeck / HTZ-Handelsvertretung Zydeck

DEHOGA Seminare

Umgang mit kommunikativ herausfordernden Gästen meistern

Gäste sind ein Spiegelbild der Gesellschaft. Das ist das spannende und abwechslungsreiche am Beruf in der Hotellerie. Allerdings auch das, was uns alltäglich herausfordert und teilweise auch an die persönlichen Grenzen bringt. Wie schaffe ich es souverän mit unfreundlichen Gästen umzugehen? Wie kann ich mich in diesen Situationen emotional abgrenzen und trotzdem höflich, bestimmt und serviceorientiert reagieren?

Sie lernen, welche Techniken und Methoden Sie davor bewahren, unter herausfordernden Gästen zu leiden. Und / oder dies gleichzeitig als Chance wahrzunehmen, das Gespräch mit dem Gast zu führen und zu den eigenen Zielen zu lenken.

Seminar-Inhalt:

- Selbstklärung: Reflexion und Feedback zum individuellen Umgang mit Widerstand und Aggressionen
- schwierige Situationen rechtzeitig und richtig einschätzen und situationsangemessen zu reagieren
- Signale identifizieren (Selbstbild-Fremdbild-Abgleich)
- Konstruktiver Einstieg in das Kundengespräch
- Zielorientierte Gesprächssteuerung und Gesprächsführung in heiklen Situationen
- Deeskalierende Gesprächstechniken
- Frühzeitige Identifikation von Aggression beim Kunde
- Klärung von Fragen zu Schwierigkeiten aus der beruflichen Praxis
- Situationssimulationen

Referent:

Benedikt Crisand / Crisand Coaching

DEHOGA Seminare

Englisch in Hotellerie & Gastronomie

Hotels are a whole different world! They're a place where tourists, families and business people can rest at the end of a long day. Hotel visitors may not always know the local language where they are, but they will probably know English.

English is a language spoken all over the world. If people from another country visit your hotel, you might not be able to speak to them in their language, but there's a good chance they will understand enough English to communicate. Guests expect that 'little bit extra'.

However, the English spoken by hotel staff is not regular, everyday English. It's much more polite and formal, and there's certain vocabulary specific to the industry. The emphasis of this course will be speaking about everyday situations in the hotel and role-plays will be used.

Content:

- Speaking to guests with more confidence
- Hotel vocabulary, with stress on pronunciation
- Greeting guests and 'smalltalk' in general
- Phone conversations and E-mail correspondence
- Making recommendations in the restaurant (food and drink orders) or at reception (recommending places to visit)
- Dealing with complaints in a professional manner

Referentin:

Wendy Tewes-McCoy / BA Hons

DEHOGA Seminare

Schnell und einfach zu mehr Umsatz und Gewinn - Tipps & Tricks zur Belegungssteigerung in der Beherbergung

Sie lernen in dem Seminar die wichtigsten Grundlagen des Revenue-Managements kennen. Sie sind damit in der Lage, in Ihrem Betrieb entsprechende Preis- und Kapazitätssteuerungen vorzunehmen.

In Gruppenarbeiten werden gewinn- und auslastungsoptimierende Ansätze praxisnah geübt.

Seminar-Inhalt:

- Instrumente des Revenue-Managements
- Die notwendigen Grundlagen im Betrieb
- Performance der Mitbewerber
- Umsetzung im eigenen Betrieb
- Praktische Beispiele

Referent:
Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

Die neue Kassennachschaue: Was regelt das Gesetz? Welche Produkte sind effizient?

Unangemeldete Besuche können sehr schöne Überraschungen sein, aber den Gastgeber auch ganz schön in Verlegenheit bringen.

Sicherlich kein Grund zur Freude ist, dass das Finanzamt nun mit der Kassennachschaue ab 2018, neben den bereits bekannten Lohnsteuer- und Umsatzsteuernachschau, ein weiteres Instrument zur unangekündigten Prüfung an die Hand bekommen hat.

Im Vortrag gehen wir unter praktischen Aspekten auf die Neuregelung rund um die Kassennachschaue ein.

Die Kassennachschaue (§ 146b AO) ist zwar keine Außenprüfung im Sinne von § 193 Abgabenordnung. Fallen dem Prüfer bei der Kassennachschaue Unregelmäßigkeiten auf, kann er sofort, also ohne gesonderte Prüfungsanordnung und ohne Fristsetzung, zu einer regulären Betriebsprüfung übergehen. Diese erstreckt sich dann auf alle betrieblichen Unterlagen, elektronischen Daten und Steuerarten.

Ab 2020 kommen dann auch noch neue Bußgeldtatbestände dazu.

Unternehmer müssen somit darauf achten, dass die Kassenbücher sorgsam geführt werden, Kassensysteme ggfs. aktualisiert und Organisationsunterlagen griffbereit sein müssen.

Seminarinhalte:

- Neue Ordnungsvorschriften
- Vorstellung Produkte zur ordnungsgemäßen Kassenführung
-

Referent:

.....

Resilienz / Schlüsselemente zur Balance im Job

Belastungen im Alltag und im Beruf werden immer größer und wachsen uns über den Kopf.

Es ist höchste Zeit, wirksam dagegen zu steuern!

Wie gehe ich mit dem täglichen Stress besser um, wie werde ich seelisch widerstandsfähiger, d.h. wie werde ich resilienter?

Resilienz – ist die Kraft und Energie, den täglichen Anforderungen gerecht zu werden, der Weg zu mehr Widerstandfähigkeit.

Sie lernen im Workshop, zu erkennen, wie Sie in schwierigen Zeiten hohen Belastungen standhalten und sich von Stress nicht unterkriegen lassen.

Seminar-Inhalt:

- Resilienz - die innere Kraftquelle
- Sieben Schlüsselemente für die eigene Balance
- Resilienzfähigkeit - wie stark bin ich selbst
- Strategien gegen Stress und Hektik im Alltag
- Der persönliche Weg zu Ruhe und Gelassenheit
- "Erste-Hilfe-Maßnahmen" für den Transfer in den Alltag

Referentin:

Hella Ackermann / Training & Coaching

DEHOGA Seminare

Online-Reputations-Management

Das Seminar beschäftigt sich mit dem Thema Hotelbewertungen und der damit verbundenen Online-Reputation von Übernachtungsbetrieben. Zwei Drittel aller Gäste lesen vor Buchung einer Unterkunft die Online-Feedbacks anderer Nutzer und dies beeinflusst maßgeblich ihre Buchungsentscheidung. Gastgeber sollten lernen, das Feedback der Gäste positiv für ihren Beherbergungsbetrieb zu nutzen.

Seminar-Inhalt:

- Welche Chancen und Risiken haben Online-Bewertungen für Übernachtungsbetriebe?
- Wie kann der Gastgeber mehr Bewertungen erhalten und diese optimal nutzen?
- Welchen Einfluss haben Bewertungen auf Buchungen?
- Wie reagiert man richtig auf Kritik?
- Wie können Gästefeedback und Qualitätsmanagement miteinander verbunden werden?
- Welche Tools gibt es zum Online Reputations-Management?

Referentin:
Natja Freund / NF Marketing Beratung

DEHOGA Seminare

Digitalisierung

Die Digitalisierung ist nicht nur eine kurzfristige Erscheinung – sie beeinflusst unser Leben immer stärker und das dauerhaft.

Digitalisierung umfasst auch in der Hotellerie & Gastronomie viele Bereiche und ist mehr als nur eine attraktive Website.

Die Digitalisierung schreitet vor Allem sehr rasant voran und kein Unternehmen, egal welcher Branche oder Größe, kann sich deren Einfluss entziehen.

Mit den folgenden und noch weiteren Fragen beschäftigen wir uns im Seminar:

Seminar-Inhalt:

- Was erwarten die "digitalen" Gäste?
- Wo steht mein Unternehmen?
- Welche Technologien und Tools brauche ich wirklich?
- Wie "digital" sind meine Mitarbeiter?
- Wie bleibe ich am Markt?

Referentin:

Dr. Britta Stolberg-Schloemer / cbg GmbH

Unternehmensnachfolge

Die Übergabe des Betriebes an einen Nachfolger stellt eine der größten Herausforderungen im unternehmerischen Leben dar. Für das Gastgewerbe gilt dies im Besonderen. Die Nachfolgesicherung aus dem Kreis der Familie wird immer schwerer; beim Verkauf steht einer Vielzahl von Angeboten nur ein kleiner Kreis von Interessenten gegenüber. Viele Unternehmer sind deshalb gezwungen, ihren Betrieb länger als geplant zu führen bzw. aus Altersgründen zu schließen, ohne einen Nachfolger gefunden zu haben. Es ist deshalb wichtig, frühzeitig die Unternehmensnachfolge zu planen und mögliche Hindernisse bei der Nachfolgeregelung zu kennen.

Dies gilt sowohl für die Übergabe innerhalb der Familie als auch bei einem Verkauf.

Seminar-Inhalt:

- Modelle der Betriebsübergabe
- Wert des Unternehmens
- Nachfolgersuche
- Notwendige persönliche und fachliche Voraussetzungen des Nachfolgers
- Ablaufplan zur Übergabe
- Gründe für das Scheitern der Unternehmensnachfolge
- Finanzierungsalternativen

Referent:

Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Facebook, Instagram und Pinterest

Viele Gäste sind in Social Media aktiv – ein guter Grund für Hoteliers und Gastronomen, ebenfalls dort zu kommunizieren. Doch es gibt mehr Fragen als Antworten: Wie kann ich Soziale Netzwerke für mein Marketing nutzen? Wo liegen die Schwerpunkte, was sind die Unterschiede? Welcher Kanal ist für meinen Betrieb sinnvoll? Und vor allem: Wie baue ich trotz knapper Zeit ein funktionierendes Netzwerk auf? Diese und viele weitere Fragen zu den drei für das Gastgewerbe relevanten Netzwerken Facebook, Instagram und Pinterest beantwortet Marketingberater Andreas Pfeifer in diesem Ganztagsseminar.

Seminar-Inhalt:

- Facebook, Instagram und Pinterest im Kurzportrait
- Business-Accounts erstellen und wirkungsvoll bespielen
- Zielgruppen erreichen und Erwartungen erfüllen
- Sichtbar werden mit und ohne Anzeigenbudget
- Die Do's und Dont's für Ihren perfekten Business-Auftritt

Referent:
Andreas Pfeifer / Die Heldenhelfer

DEHOGA Seminare

Wir machen glücklich – Wie man Kunden begeistert und Beschwerden verhindert

Wie Sie mit wenig Aufwand Kundenerwartungen übertreffen und absolut serviceorientiert handeln, erfahren Sie in diesem lebendigen Seminar. In vielen Praxisbeispielen erleben Sie, dass Beschwerden kein Drama sind: Im Gegenteil – sie sind wertvolle Hilfe zur Qualitätsverbesserung. Lernen Sie, mit Reklamationen zeitgemäß umzugehen und profitieren Sie von wegweisenden Anregungen, um Ihre Kundenbindung zu stabilisieren.

Seminar-Inhalt:

- Wie man Kunden begeistert und Beschwerden verhindert
- Wie man Kunden lenken kann
- Beschwerden erfahren uns erkennen
- Keine Kompromisse, der Gast hat immer Recht
- Von der Beschwerde zur Beglückung
- Wie können Mitarbeiter mit Beschwerden umgehen

Referent:

Jörg Maier / Seehaus Forelle

DEHOGA Seminare

Richtiges Verkaufen – perfektes Upselling

Fälschlicherweise glauben die meisten Mitarbeiter im Gastgewerbe, dass sie im Stoßgeschäft keine Zeit haben zum Empfehlen, zum Verkaufen. Die Bereiche im Restaurant sind voll besetzt, immer wieder kommen neue Gäste herein. Es bedarf einer guten Selbstorganisation, um auf das Unerwartete vorbereitet zu sein. In diesem Seminar erwerben Sie Techniken zum stressfreien Verkaufen. Sie lernen den Bedarf und die Bedürfnisse Ihrer Gäste zu erkennen und Upselling als spürbar wahrgenommen Nutzen für den Gast zu kommunizieren.

Seminar-Inhalt:

- Was ist Bedarf und was Bedürfnis?
- Was bedeutet Upselling?
- Welche Typen von Gästen besuchen uns?
- „Steuerrad des Verkaufens“- Der rote Faden des Verkaufens!
- Wann verkauft sich was am Besten?
- Die Nutzung der geistigen Bilder im Upselling

Referentin:

Malgorzata Reichert, Business Trainerin und Beraterin EBE

DEHOGA Seminare

Selbst- und Zeitmanagement

Die Aufgaben in der Arbeitswelt und auch im privaten werden zusehends mehr und oftmals findet man nicht mehr den richtigen Weg alles zu bewerkstelligen. Aber nicht nur die Vielzahl der Aufgaben ist häufig das Problem sondern auch die Frage, was mache ich zuerst? Was ist eigentlich wichtig und wie kann ich meine Zeit sinnvoll einteilen. Sie lernen Ihre Zeitdiebe kennen, wie Sie mit Störungen umgehen und wie Sie für sich ein kluges Selbst- und Zeitmanagement umsetzen können. Sie arbeiten strukturierter und sind in der Lage, die richtigen Prioritäten zu setzen.

Seminar-Inhalt:

- Wie organisiere ich mich effektiv und effizient?
- Was sind meine Zeitdiebe und Störfaktoren
- Aufgaben bewerten und sinnvoll priorisieren
- Ziele setzen
- Umgang mit Stress

Referentin:

Verena Kiy / Manufaktur für Impulse

DEHOGA Seminare

Der sichere Weg zu neuen Ideen Kreativitätstechniken lernen und anwenden (inkl. Guerilla-Marketing)

Kreativitätstechniken sind Methoden zur Förderung von Kreativität und zum gezieltem Erzeugen neuer Ideen. Nutzen Sie diese Methoden, um schneller und besser Angebote zu entwickeln, Aufgaben in die Tat umzusetzen oder Kommunikationsprobleme zu lösen. Dieser Praxis-Workshop gibt Ihnen ganz gezielt Techniken und Werkzeuge an die Hand, mit denen Sie auf Ideen kommen und Ihr Marketing punktgenau verbessern können.

Die Techniken werden nicht nur vorgestellt, sondern auch sofort in beispielhaften Übungen anschaulich angewendet. Das macht Spaß und gibt Ihnen gleichzeitig einen Eindruck, wie die Nutzung in der Praxis aussieht.

„Guerilla Marketing“: Eine interessante Marketingdisziplin für Hoteliers oder Gastronomen, die mit kleinem Marketingbudget eine große Kommunikationswirkung erzielen möchten. Wie funktioniert es, was sind die Erfolgsfaktoren, wie steht es um die Rechtssicherheit und welche Rolle spielt das Web 2.0 im kreativen Street-Marketing? Hier kommen zündenden Ideen fürs „Marketing mit Weitererzählwert“ voll zum Tragen.

Seminar-Inhalt:

- Wofür kann ich Kreativitätstechniken nutzen?
- Brainstorming – stille, laute und bewegte Methoden
- Welche Methode eignet sich für welche Aufgabenstellung?
- Übungen bis der Kopf raucht ...
- Tipps für Inspirationsquellen
- Einführung in die Disziplin des Guerilla Marketing
- Was zeichnet erfolgreiche Ideen und Kampagnen aus?

Referent:

Andreas Pfeifer / Die Heldenhelfer

DEHOGA Seminare

Qualitätsmanagement in der Hotellerie & Gastronomie - Sinn und Notwendigkeit

Warum das Arbeiten mit Standards, Arbeitsabläufen und Handbüchern so wichtig und unerlässlich ist und wie sie damit anfangen bzw. es intern weiterentwickeln. Die ersten Schritte und das ‚Laufen lernen‘.

Qualitätsmanagement, Employer Branding, Standards, Checklisten...immer diese Schlagwörter. Was steckt dahinter? Das alles macht doch nur viel Arbeit und kostet Zeit, und die haben Sie nicht – ist das ihr erster Gedanke, wenn Sie das hören? Wie und wo fange ich an, wenn ich es probieren möchte? Wie überzeuge ich meine Mitarbeiter und wie gehe ich es ohne Hilfe langsam an? Hier erhalten Sie Tipps, Checklisten und Vorlagen für Standards als ersten Schritt in Richtung QM.

Seminar-Inhalt:

- QM: die Bedeutung und wie beziehe ich alle Mitarbeiter ein?
- Arbeiten mit Checklisten und Standards: warum ist das wirklich sinnvoll?
- Wie fange ich an? Wie erstelle ich eine Checkliste? Wie formuliere ich Standards effektiv?
- Die Servicekette oder Customer Journey: wann hat der Gast Kontakt mit uns?
- Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung: wie erstelle ich einen Soll-Ist-Vergleich in punkto Gästee Erwartungen und welchen Nutzen hat der Betrieb davon

Referentin:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Niederländisch Schnupperkurs: "Een beetje Nederlands"

Goede Dag!

Dieser Schnupperkurs wendet sich an alle, die die Grundkenntnisse der Sprache unseres Nachbarlandes kennenlernen wollen und sich einen Eindruck erschaffen möchten.

Die Niederlande liegen so nah, dennoch es ist faszinierend, dass es so viele Unterschiede gibt.

Die Kursleiterin hat selbst einige Jahre in den Niederlanden gelebt, die Sprache Nederlands gelernt und verfügt über einige lebensnahe Erfahrungen aus dem Zusammenleben mit unseren holländischen Nachbarn.

Neugierig darauf, etwas über die Sprache und die 'Eigenarten' unserer Nachbarn zu erfahren?

Referentin:

Wendy Tewes-McCoy / BA Hons

DEHOGA Seminare

Schnell und einfach zu mehr Umsatz und Gewinn - Tipps & Tricks zu mehr Ertrag in der Gastronomie

Jeder Unternehmer in der Gastronomie hofft auf mehr Erfolg durch höheren Umsatz. Doch welche Ansätze und Wege führen tatsächlich zum angestrebten Zuwachs? Im Rahmen des Seminars wird aufgezeigt, wie es gelingt, durch planvolles und systematisches Vorgehen in vielen verschiedenen Segmenten Umsatzsteigerungen gezielt zu erreichen. Dabei wird erkennbar, dass einige Maßnahmen sehr schnell und leicht im Betrieb umsetzbar sind und direkt zu einer nennenswerten Gewinnerhöhung führen.

Seminar-Inhalt:

- Umsatzsteigerung durch marktgerechte Preisfindung
- Mehrumsatz durch Zusatzverkauf
- Durch Kundenbindung Umsatz steigern
- Wie kann ich neue Gäste gewinnen?
- Servicekontakte für den Verkauf
- Tipps und Tricks beim Verkaufsgespräch
- Die besten Tipps zum Mehrverkauf
- Speisekarte besser für den Verkauf nutzen

Referent:
Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Führungskompetenzen

Gerade in der Gastronomie und im Dienstleistungsgewerbe, findet das Thema Führung immer mehr anklang. Und die Führungskultur ist und muss hier im Wandel sein. Doch was sind die wichtigsten Voraussetzungen für eine gute Führung? Welche Kompetenzen sind wichtig und wie steht es um meine eigene innere Haltung als Führungskraft. Diesen Themen gehen wir in diesem Seminar auf den Grund. Denn nur wenn Sie als Führungskraft wissen, wer Sie sind und wie Sie führen möchten, sind Sie in der Lage Ihre Mitarbeiter entsprechend zu führen.

Seminar-Inhalt:

- Wie hat sich die Rolle der Führungskraft entwickelt
- Welche Führungsstile gibt es?
- Wann ist Führung eine gute Führung?
- Innere Haltung und Werte
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Herausforderungen an die Führungskräfte von heute und morgen

Referentin:

Verena Kiy / Manufaktur für Impulse

DEHOGA Seminare

Buchungsportale & Reservierungssysteme in der Hotellerie

Immer mehr Menschen sind online, informieren sich in den Internet-Medien über Reiseziele und Übernachtungsmöglichkeiten und nutzen sogar das Internet zur Buchung ihres Urlaubs.

Doch viele Gäste wissen gar nicht mehr, wo und wie sie eine Unterkunft buchen. Das Seminar hilft Gastgebern, den Überblick im Dschungel von Booking, Trivago, airbnb, deskline und anderen Portalen zu bekommen und entsprechende strategische Entscheidungen zum Online-Verkauf zu treffen.

Seminar-Inhalt:

- Was müssen Inhaber von Übernachtungsbetrieben bei der Vermarktung im Internet beachten?
- Wo begegnet man seinen potentiellen Gästen online?
- Wie bekommen Gastgeber ihr Hotel, ihre Ferienwohnungen oder Privatzimmer ins Internet?
- Was sind die Unterschiede von OTAs, Meta-Search Engines, Sharing Economy, IRS und GDS?
- Was müssen Anbieter von Übernachtungsbetrieben bei den jeweiligen Buchungssystemen beachten?
- Welche Kosten sind mit den Systemen für den Gastgeber verbunden?

Referentin:

Natja Freund / NF Marketing Beratung

DEHOGA Seminare

Interkulturelle Kommunikation

- Wie gehe ich mit Gästen und Mitarbeitern aus anderen Kulturkreisen um?

Sie sind gerne Gastgeber und freuen sich, dass auch die Gäste aus anderen Ländern zu Ihnen kommen und sich bei Ihnen wohl fühlen? Trotzdem wundern Sie sich über manche Eigenheiten dieser Gäste?

Was können wir schnell ändern und wie begeistern wir sie? „Müssen“ wir allen Wünschen gerecht werden? Wenn nein, wie reagieren wir am besten?

Andererseits benötigen wir dringend Fachkräfte, gern auch aus anderen Kulturkreisen. Auch hier stellt sich die Frage: was kann ich als Arbeitgeber tun, sodass sie sich wohl fühlen und: wie sehr muss ich auf meine Mitarbeiter eingehen? In diesem Seminar lernen Sie typische Verhaltensmuster Ihrer Gäste und Mitarbeitern aus anderen Kulturkreisen kennen, um so optimal auf die Wünsche und vermeintliche Eigenarten optimal einzugehen und diese Gäste – und auch Ihre Mitarbeiter - zu begeistern.

Seminar-Inhalt:

- Was denken die anderen Kulturen über Deutschland?
- Der japanische und chinesische Gästekreis
- Meine Mitarbeitern oder Gäste sind Muslime: was bedeutet das für mich?
- Wie vermittele ich Mitarbeitern mit wenig Deutschkenntnissen schnell und effektiv die wichtigsten Regeln?
- Auch unsere direkten Nachbarn sind ein bisschen anders – die Franzosen, Italiener, Gäste aus Benelux etc. – bzw. individuell
- Was bedeutet das alles für mich als Gastgeber und Arbeitgeber? Wie muss und darf ich mich verhalten? Wie kann ich mit diesem Wissen meine zukünftigen Gäste und auch Mitarbeiter aus diesen Kulturen begeistern – konkrete Tipps für den Geschäftsalltag.

Referentin:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Der Umgang mit Reklamationen und ‚schwierigen‘ Gästen

Beschwerden oder Reklamationen werden oft als Katastrophe gesehen, sind aber oft Chancen zur Verbesserung. In diesem Seminar wird Ihnen aufgezeigt, wie Sie im Alltag auf Reklamationen und schwierige Gäste optimal eingehen und diese zur Zufriedenheit des Gastes und des Unternehmens lösen. Sie erfahren auch, wie Sie Ihren Gast noch während des Aufenthaltes animieren, eventuelle Unstimmigkeiten und Erwartungen mitzuteilen, sodass es nicht zu einer negativen Bewertung im Internet kommt.

Seminarinhalte

- Was ist eine Reklamation und wie entsteht sie?
- Warum sind manche Gäste „schwierig“?
- Die Reklamation als Chance sehen
- Die Reklamationskultur und die Kompetenzen in unserem Haus
- Wie animieren wir den Gast und seine Erwartungen, Wünsche und auch Beschwerden mitzuteilen
- Die Phasen einer Reklamation: wie gehen wir optimal auf unseren Gast ein?
- Die Beschwerde ist unberechtigt: was tun?
- Die Reklamation intern auswerten: wie gehen wir untereinander mit Reklamationen um – wie beugen wir zukünftig vor?
- Der Gast brüllt, droht und schreit – und nun?
- Auf Beschwerden und schlechte Bewertungen im Netz souverän eingehen und antworten

Referentin:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Der richtige Preis in der Gastronomie - Voraussetzung für betrieblichen Erfolg

Die richtige Kalkulation von Speisen und Getränken bzw. die Findung des marktgerechten Preises ist immer noch einer der wichtigsten Ansatzpunkte zur Erzielung eines betriebswirtschaftlich zufriedenstellenden Gewinns. Leider erfolgt die Preisgestaltung in vielen Fällen immer noch „bauchorientiert“ und mit der Sorge, keinen zu hohen Preis im Vergleich zu den Mitbewerbern aufzuweisen.

Die Kostenstruktur des eigenen Betriebes, der notwendige Unternehmerlohn, aber auch marktorientierte Preisstrategien bleiben unberücksichtigt.

Seminar-Inhalt:

- Kennenlernen der wichtigsten Kalkulationssysteme
- Vorgaben von Zielwerten für Rohaufschlagsatz / Wareneinsatzquote für die einzelnen Umsatzsparten
- Nachkalkulation von Speisen und Getränken der Seminarteilnehmer
- Tipps zur optimalen Preisgestaltung
- Analysieren der Speisekarte nach „Gewinnern“ und „Verlierern“

Referent:
Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Erfolgsbausteine für eine professionelle Veranstaltungsorganisation

Damit Veranstaltungen reibungslos und erfolgreich ablaufen, ist ein strukturiertes System empfehlenswert.

Dies fängt beim Angebot an, geht über den Verkauf, das Follow-Up, bis hin zur perfekten Umsetzung und der Nacharbeit. Dies mag dem Gedanken der individuellen Veranstaltung eines jeden Kunden mit seinen persönlichen Vorlieben und Präferenzen widersprechen. Doch gerade daher ist es umso wichtiger, jede Veranstaltung genau und sauber zu organisieren und nach einem vorher festgelegten Ablauf durchzuführen, um damit auch einen wirtschaftlichen Erfolg des Betriebes möglich zu machen.

Seminar-Inhalt:

- Wie sieht ein optimaler Veranstaltungsablauf aus?
- Welche Voraussetzungen müssen innerbetrieblich geschaffen sein, um eine erfolgreiche Veranstaltung bei gleichbleibender Qualität durchführen zu können?
- Mit welchen Mitteln kann man seine Gäste begeistern und es trotzdem schaffen, die Veranstaltung mit einem sehr guten wirtschaftlichen Ergebnis abzuschließen?
- Wie können hochpreisige Menüs / Pauschalen verkauft werden?
- Welche Unterlagen für den Gast und innerbetriebliche Checklisten dürfen bei der Veranstaltungsorganisation nicht fehlen?

Referentin:

Natja Freund / NF Marketing Beratung

DEHOGA Seminare

Upselling – MehrWerte geschickt verkaufen und souverän an den Gast bringen

Das alltägliche Geschäft empfinden viele als immer weniger lohnenswert und weitaus undankbarer als früher. Viele Hoteliers suchen daher nach immer mehr Möglichkeiten des lukrativen Upsellings. Viele Mitarbeiter fühlen sich dabei jedoch unwohl und haben das Gefühl dem Gast etwas Ungewolltes andrehen zu müssen. Dies führt zu inneren Widerständen.

Wie begegne ich diesen Widerständen? Welche Methoden und Techniken kann ich anwenden, damit Upselling nicht nur Spaß macht, sondern für den Gast auch einen tatsächlichen „MehrWert“ generiert?

Sie lernen wie der Gast Ihre Expertise zu schätzen weiß und wie Sie hochwertigere MehrWertprodukte mit Leidenschaft und Spaß an den Mann bringen, ohne sich selbst „verkaufen“ zu müssen.

Seminar-Inhalt:

- Stärken & Schwächen, USPs und Mitbewerber
- Aktiv zuhören
- Die Macht des Story Telling
- Bedarf und Preisbereitschaft der Gäste erkennen
- Erklärung Zimmerkategorien – Qualitätsunterschiede und Beispiele
- Erkennen der Kaufentscheidung
- Übungen am suggerierten Gast
- Fremde Sichtweisen und Perspektiven beachten
- Einführung und Vorbereitung der Teilnehmer auf das Upselling bei Anreise sowie von Leistungen in Wellness und Gastronomie Outlets
- Upselling Arrangements und Sonderleistungen
- „Welche Einwände könnte ein Gast haben?“: Gründe erarbeiten, die ein Gast haben könnte, um die zweite Alternative des „Verkäufers“ abzulehnen
- Situationssimulationen

Referent:
Benedikt Crisand / Crisand Coaching

DEHOGA Seminare

Mitarbeiterführung – persönliche Präsenz und die eigene Wirkung im Umgang mit Mitarbeitern steuern / Stärkung der positiven Kommunikation

Sie sind eine gute Führungskraft, nur Ihre Mitarbeiter wollen manchmal nicht so, wie Sie wollen? Sie verstehen nicht warum Ihre Mitarbeiter unzufrieden sind, wo es ihnen doch so gut geht, und vielleicht sogar besser als es in vielen anderen Hotels üblich ist? Oder gibt es einfach Situationen, in denen Sie sich noch mehr unterschiedliche Handlungsspielräume in Ihrer Wirkungsweise wünschen würden? Sie lernen wie Sie Ihre Wirkung so steuern können, dass auch wirklich die Nachrichten rüber kommen, die Sie an Ihre Mitarbeiter senden wollen. Denn nur weil Sie etwas senden, heißt es nicht gleich, dass das gesendete auch so beim anderen ankommt. Gleichzeitig erkennen und analysieren Sie Ihre eigenen und auch die Verhaltensmuster Ihrer Mitarbeiter. Das hilft Ihnen alte Ziele auf neuen Wegen zu erreichen.

Seminar-Inhalt:

- Sensibilisierung der Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Umgang mit Wahrnehmungsfehlern meistern
- eigene persönliche Wirkweise kennen lernen und kritisch hinterfragen
- eigene Wirkung präzise und situationsangepasst steuern
- Einsatz von Mimik, Gestik, Stimme
- Analysieren der eigenen und der Körpersprache des Gegenübers
- Statusverhalten
- Situationssimulation

Referent:
Benedikt Crisand / Crisand Coaching

DEHOGA Seminare

Ihre Marke ist mehr als ein Logo - Markenaufbau & Positionierung im Gastgewerbe

Hoteliere und Gastronomen müssen sich erkennbar von ihren Mitbewerbern abheben, um im Markt erfolgreich zu sein. Das Zauberwort heißt „Marke“ und ist weit mehr als ein Logo.

Eine erfolgreiche Markenarchitektur beinhaltet eine prägnante Positionierung im Markt. Die Markenpersönlichkeit ist erfolgsentscheidend und muss zu Ihren Fähigkeiten und Stärken passen.

Ein Tag des Nachdenkens über ein überzeugendes Markenprofil bringt mehr als ein Monat harter Arbeit.

Das Seminar gibt Auskunft über den Weg, wie Sie zu einer klaren Aussage für Ihre Marke kommen. Ziel ist eine Botschaft, die einen echten Nutzen für Ihre Zielgruppe kommuniziert und Ihre Marke unverzichtbar macht.

Seminar-Inhalt:

- Die Markenarchitektur als Grundlage
- Marken baut man wie ein Haus
- Die Positionierung: Standort und Profil zugleich
- Ziele & Zielgruppen: Marketing für Wunschgäste
- Ihre Botschaft mit echtem Nutzenversprechen
- Klarheit statt Bauchladen – Marketingplan statt Aktionismus

Referent:
Andreas Pfeifer / Die Heldenhelfer

DEHOGA Seminare

Budgetieren – Ziele setzen

Für die erfolgreiche Unternehmensführung ist das Setzen von Zielen eine wichtige Voraussetzung.

Abhängig von der Größe des Betriebes und selbst gelegten Schwerpunkten kann sich diese Zielsetzung auf einige wenige Zahlen beschränken oder ein breites Zahlenwerk umfassen.

Im Seminar werden Sie verschiedene Budgetvarianten kennenlernen.

Es wird Ihnen auch die Bedeutung der Budgetierung als Motivator für Unternehmer und Mitarbeiter erläutert.

Seminar-Inhalt:

- Kennenlernen verschiedener Budgetmodelle
- Zielgrößen für die einzelnen Betriebskosten
- Personalkennziffern zur Steuerung des Personaleinsatzes
- Einbeziehung der privaten Liquidität in die Budgetierung
- Vorteile des Budgets in der Beziehung zu Banken
- Monatliche Erfolgskontrolle

Referent:

Karl-Heinz Kühnel / cbg GmbH

DEHOGA Seminare

Praxis der Chancen und Risiken durch die Digitalisierung

Die Digitalisierung ist längst in der Hotellerie angekommen. In allen Abschnitten des Customer Journeys ist das Internet präsent. Durch die Digitalisierung ist vieles einfacher geworden, aber auch neue Herausforderungen durch den schnellen Fortschritt der Technik entstehen, sowohl nach außen als auch innerbetrieblich. Der Gastgeber muss sich der Digitalisierung bewusst sein, um vielfältige Vorteile nutzen zu können. Es müssen nicht mehr immer nur teure professionelle Dienstleister sein, um erfolgsbringende Ergebnisse in der Vermarktung zu erreichen. Hier ist oftmals die Eigeninitiative des Gastgebers gefragt, um kostengünstig und mit nur wenig technischem Aufwand tolle Erfolge zu erzielen.

Seminar-Inhalt:

- Wie hat die Digitalisierung im Gastgewerbe Einzug gehalten und wo stehen wir jetzt?
- Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf den Customer Journey des Gastes?
- Welche Chance und Möglichkeiten ergeben sich durch die Digitalisierung im Betrieb und innerhalb der Ablauforganisation?
- Wie kann der Gastgeber neue technische Möglichkeiten nutzen, um Kosten zu sparen und vorher ausgelagerte Prozesse selber umzusetzen?

Referentin:
Natja Freund / NF Marketing Beratung

DEHOGA Seminare

Zeit- & Stressmanagement

Wie oft sagen Sie in Ihrem Betrieb: „jetzt nicht, ich habe keine Zeit, bin im Stress“? Haben Sie sich schon einmal überlegt, was der Grund für Ihren Stress ist? Haben Sie wirklich zu viele Aufgaben, oder lassen Sie sich auch gern ablenken, in dem Sie z.B. E-Mails immer gleich öffnen, wenn Sie ankommen? Kennen Sie ihre Zeitfresser? Müssen Sie wirklich immer alles selber machen, oder könnten Sie nicht doch ein paar Aufgaben delegieren? Sind Sie dazu bereit?

Seminar-Inhalt:

- Welche Stressarten gibt es?
- Was passiert bei Stress mit mir und meinem Körper?
- Was bin ich für ein Stresstyp? Wie kann ich typgerecht „entschleunigen“
- Wirksames Mittel gegen den Stress: effektives Zeitmanagement!
- welche Methoden gibt es und was macht für mich Sinn? Z.B. Das Eisenhower Prinzip, die ALPEN Methode
- Verantwortung abgeben durch delegieren: bin ich bereit dazu und wie funktioniert das?

Referentin:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting

DEHOGA Seminare

Was erwarten Ihre chinesischen Gäste im Hotel & Restaurant

Warum laden chinesische Gäste ihren Teller beim Buffet immer randvoll und lassen dann auch noch Anstandsreste liegen? Warum werden Cup-Noodles im Zimmer gekocht? Warum ist ein chinesischer Gast mit der Room No. 4 unglücklich..?? Was wünschen sich Ihre Gäste beim Einchecken, im Zimmer und im Restaurant?

Dieses Seminar wird Ihnen helfen, chinesische Gäste besser zu verstehen und ihre Erwartungen zu erfüllen, vielleicht auch zu übertreffen – so kommen Ihre Gäste wieder und werden sie auch weiterempfehlen.

Seminar-Inhalt:

- Kulturelle Unterschiede
- Wichtige Regeln für Mitarbeiter im Restaurant und an der Rezeption
- Chinesische Etikette verstehen und anwenden
- Tisch- und Trinksitte beachten
- Kommunikation mit chinesischen Gästen
- Umgang mit Konfliktsituationen

Referent/in:
Dr. Andrea Thürmer Leung / Dragon Business

DEHOGA Seminare

IHK – Weiterbildung **Projekt-Manager**

Es gibt heutzutage kein Unternehmen mehr, das nicht eine Vielzahl an Projekten zu bewältigen hat, seien es Organisations-, Investitions-, EDV- oder andere Projekte. Betriebliche Aufgaben und Problemstellungen werden zunehmend komplexer und erfordern ein professionelles Projektmanagement.

Projekte binden eine Vielzahl an Ressourcen und der sinnvolle, effiziente und effektive Einsatz von Techniken, Methoden und Instrumenten wird nicht nur Voraussetzung sondern auch Bedingung für den Erfolg sein. Die Umsetzung des Projektmanagements in die tägliche Praxis erfordert jedoch mehr Kenntnis vom bzw. über das Projektmanagement. Das Seminar bietet Unternehmen und Mitarbeitern eine fundierte Basis, um Projekte erfolgreich und effizient zu managen.

Seminar-Inhalt:

- Einführung in das Projektmanagement
- Projekt-Start-up
- Der Projektauftrag
- Projektplanung
- Termin- und Ablaufplanung
- Ressourcen- und Kostenplanung
- Projektsteuerung und -kontrolle
- Projektabschluss

Seminarort:

Bad Kreuznach und Koblenz

Kurs 1:

21./22. FEB 2019 0830-1600h
14./15. MRZ 2019 0830-1600h
28./29. MRZ 2019 0830-1600h
03. MAI 2019 PRÜFUNG

Kurs 2:

12./13. SEP 2019 0830-1600h
26./27. SEP 2019 0830-1600h
17./18. OKT 2019 0830-1600h
15. NOV 2019 PRÜFUNG

Kosten: 2.350EUR (inkl. Zertifikatsprüfung)

DEHOGA Seminare

IHK – Weiterbildung **Train the Trainer**

Auch Lehren und Trainieren will gelernt sein! Wer heute als interner/externer Trainer, Berater, Personalentwickler, Ausbilder, Coach oder als Fachkraft Workshops, Trainings oder Schulungen durchführt, braucht eine große Bandbreite von Kompetenzen.

Vor allem didaktisches Können ist gefragt:

Wie kann ich Lerninhalte bedarfsgerecht und wirkungsvoll gestalten? Wie kann ich Lernprozesse dauerhaft und nachhaltig begleiten? Wie kann ich Lerntransfer effektiv und nutzbringend sicherstellen?

Dazu brauchen Sie grundlegendes Know-how. Also die Fähigkeit, den Seminarteilnehmern den Lehrstoff, so trocken er auch sein mag, verständlich und lebendig zu vermitteln.

In diesem Train-the-Trainer-Seminar erlernen Sie die wesentlichen Tools und Techniken, um Trainings und Seminare effektiv und kundengerecht durchzuführen:

Seminar-Inhalt:

- Kommunikation und Rhetorik/Präsentation
- Lerntheorie und Didaktik
- Lerntheoretische Modelle
- Moderation

Zeitraum /-ort:

18. – 22. November 2019 in Bad Kreuznach
0830 bis 1630h

Die Prüfung findet am letzten Unterrichtstag statt.

Kosten: 1.350,00 €

DEHOGA Seminare

Seminarpreise:

Seminar 1 Tag

Uhrzeit: 0930-1630h

Mitgliederpreis: 159 EUR netto

Nicht-Mitgliederpreis: 210 EUR netto

Seminar ½ Tag

Uhrzeit: 0930-1300h

Mitgliederpreis: 85 EUR netto

Nicht-Mitgliederpreis: 110 EUR netto

HACCP Lebensmittelhygieneschulung

Uhrzeit: 0930-1730h

Mitgliederpreis: 100 EUR netto

Nicht-Mitgliederpreis: 179 EUR netto

Im Seminarpreis enthalten sind Verpflegung (abhängig von Ganz- oder Halbtagesseminar) inkl. Getränken (Kaffee, Tee, Softies, Wasser) sowie ein auf den Namen des Teilnehmers ausgestelltes Zertifikat.

Seminarort:

DEHOGA Zentrum GmbH

John-F.-Kennedy-Str. 15

55543 Bad Kreuznach

Kostenlose Parkplätze befinden sich vor dem Gebäude.

DEHOGA Seminare

Kooperationspartner
der
DEHOGA Akademie



Gastronomisches
Bildungszentrum Koblenz



Akademie Koblenz

DEHOGA Seminare

Referenten der DEHOGA Akademie

Renate Stolle, Stolle Training & Consulting,
www.renate-stolle.de

Thomas Zydeck, HTZ-Handelsvertretung Zydeck
www.htz-zydeck.de

Johannes Bollingerfehr, JC Training
www.jc-training.de

Jörg Maier
www.joerg-maier-unternehmensberatung.de

Karl-Heinz Kühnel, cbg GmbH
www.cbg-gmbh.com

Dr. Britta Stolberg-Schloemer, cbg GmbH
www.cbg-gmbh.com

Deutsche Sommelierschule
www.weinschule.com

Hella Ackermann
www.hella-ackermann.de

Andreas Pfeifer
www.die-heldenhelfer.de

Verena Kiy
www.manufaktur-fuer-impulse.de

Dr. Andrea Thürmer Leung
www.dragonbusiness.de

Natja Freund

RA Boris Maskow
www.bietmann.eu

Wendy Tewes-McCoy

DEHOGA Seminare

Anmeldeformular

Email: info@dehoga-zentrum.de

Tel. 0671-2983272-41/-42

Fax 0671-2983272-20

Titel Seminar: _____

Datum Seminar: _____

Betrieb: _____

Inhaber / RE-Empfänger: _____

RE-Anschrift: _____

Tel: _____ Email: _____

Name / Vorname Seminar-Teilnehmer:

Telefon / Mobilnummer Seminar-Teilnehmer (falls Rückfragen):

Datum:

Unterschrift:

DEHOGA-Mitglied oder in einem Mitgliedsbetrieb des DEHOGA Rheinland-Pfalz beschäftigt:

- Ja (Mitgliedsnummer: _____)
- Nein

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Seminare, einsehbar unter:

www.dehoga-zentrum.de (unter der Rubrik Seminare / Unterrubrik AGB für Seminare).

- Die AGB und die Datenschutzerklärung habe ich gelesen und bin damit einverstanden (Pflichtfeld – bitte ankreuzen)

Durch die Teilnahme am Seminar bin ich damit einverstanden, dass vereinzelt Bildaufnahmen gemacht werden können, welche zu Marketingmaßnahmen sowie zur Veröffentlichung in den Social Media Netzwerken verwendet werden können.

Wir freuen uns auf Sie...