

DEHOGA Seminare

Service Crashkurs / Basics

- 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.

Seminarinhalte:

- Der 1. Eindruck – wie wichtig ist er für mein Unternehmen und für meinen Gast?
- Was bedeutet das für unsere „Spielregeln“?
- Meine Rolle als Dienstleister: die Bedeutung heute
- Welche Bedürfnisse und Erwartungen hat mein Gast? Wie erkenne ich sie, und wie erfülle ich ihm diese Bedürfnisse?
- Kleiner Knigge Exkurs: was sollte ich tun – was besser lassen? Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.
- Kommunikation: Wie sage ich es richtig – im Gespräch sicher und souverän;
- Zur Kommunikation gehört auch die Körpersprache: Die innere Einstellung – ich bin gern Dienstleister, wie zeige ich es meinem Gast?
- Begeisterungsfaktoren erarbeiten – wie begeistere ich den Gast bei meinen Gastkontaktpunkten – ohne dass es viel kostet!
- Service Basic: Das Fachliche: vom Teller tragen bis zum Tisch eindecken inklusive Deko und Tischdecken: was muss ich wie können? Was muss in meinem Restaurant/Gasthaus sein?
- Aktiver Verkauf: Wie biete ich an? Wie verkaufe ich meine Ware, sodass der Gast Lust bekommt?

Referent/in:

Renate Stolle / Stolle Training & Consulting