

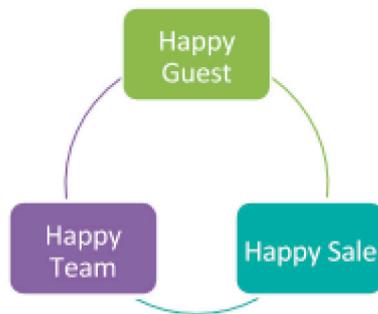
Happy Guest Training

Das Training für Mitarbeiter* und Führungskräfte
mit Gästekontakt in Hotellerie und Gastronomie

www.FUTURE.at



Glückliche Gäste kommen wieder, kommen häufiger und erzählen ihren Freunden, wo sie das letzte Mal begeistert worden sind. Der Erfolgsfaktor dafür sind motivierte und begeisternde Mitarbeiter, die die Wünsche der Gäste erkennen und erfüllen können.



Das Ziel

Das Ziel dieses Trainings ist es Mitarbeiter für ihre Gäste zu begeistern. Mit dieser Begeisterung werden aus Gästen „Happy Guests“.

Dazu werden im Happy Guest Training spielerisch und praxisbezogen die Themen

- Gästeorientierte Einstellung
- Spaß an authentischen & persönlichen Service
- Begeisterungs-Tools
- Verkaufs-Tools

herausgearbeitet und verbessert.

Alle Tools können sofort und ohne zusätzlichen Aufwand im betrieblichen Alltag trainiert und übernommen werden.

* *Als modernes Unternehmen legen wir großen Wert auf die Gleichberechtigung von Frauen und Männern. In unseren Publikationen wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit die männliche Form eines Begriffs benutzt. Selbstverständlich bezieht sich dieser Begriff sowohl auf weibliche wie auch auf männliche Personen.*

Der Nutzen

- Gästebegeisterung durch herzlichen Service
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch Erfolgserlebnisse
- Mehr Sicherheit für die Mitarbeiter im Umgang mit Gästen
- Verkaufssteigerungen
- Nachhaltige Weiterentwicklung des Mitarbeiters
- Reduzierung von Beschwerden
- Achtsamer Umgang mit Gästen

Die Inhalte

Persönlichkeitstraining

Wer bin ich: Den Mitarbeiter zu Authentizität ermutigen
Die eigene, positive Einstellung zum Service finden
Souveränen Umgang auch mit „schwierigen“ Gästen erlernen

Kommunikationstraining

Die eigene Präsenz steuern
Verkaufsfördernde Kommunikation erlernen ohne dabei aufdringlich zu wirken
Fragetechniken und Wortwahl im Verkauf

Beschwerdemanagement

Den sichereren Umgang mit Beschwerden erlernen
Die Beschwerde als kostenlose Beratung ansehen
Probleme gästeorientiert lösen

Service Training

Mit Herz und ohne Druck verkaufen
Spaß haben an der täglichen Arbeit
Fragetechniken, um die Wünsche der Gäste zu erfahren
Wie kann ich einen WoW-Effekt für Gäste erzeugen?
Individuelle Gästeberatung
Grund-Faktoren für positive Gästelerlebnisse

Detailinformationen

Dauer: 2 Tage - 16 h

Gruppe: 6 - 12 Personen

Ort: Nach Absprache

Seminarleitung



Marie Therese Heep

Mein Zuhause ist die Hotellerie und Gastronomie. Meine beruflichen Erfahrungen helfen mir Mitarbeiter, Führungskräfte und Teams in ihrer Entwicklung praxisorientiert zu begleiten.

Durch mein Engagement bringe ich Leichtigkeit in den Arbeitsalltag, Spaß ins Team und Herzlichkeit direkt an den Gast.

Lernen sie mich näher kennen in meinem Profil oder rufen sie mich einfach an.

Kontakt

Marie Therese Heep

Weidenstraße 3

5020 Salzburg

Tel: +43 699/182 94 136

marie-therese.heep@FUTURE.at

www.FUTURE.at/team

FUTURE-Training Beratung Coaching GmbH
Angerstraße 10 | A-6121 Baumkirchen
+43 (0) 5224/52076 | office@FUTURE.at

www.FUTURE.at