

## Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung

### Grundlagen der Mitarbeiterführung

Komplexere und sich schnell ändernde Arbeitsprozesse, neue Wertvorstellungen und wachsende Aufgaben stellen junge Führungskräfte vor besondere Herausforderungen.

Doch erfolgreiche Führung ist keine unlösbare Aufgabe. Vertrauensaufbau und ein situationsgerechter Führungsstil können die Wirtschaftlichkeit fördern, ohne die Menschlichkeit zu vernachlässigen. Aufbauend auf dem Modell der situativen Führung werden Sie unterschiedliche Führungsstile angemessen praktizieren können.

Erfahren Sie,

- o wie Sie sich als Führungskraft klar und deutlich etablieren.
- o wie Sie Ihr praktisches Handlungsrepertoire in Ihrer Führungsrolle erweitern.
- o welche Kommunikationsebenen im Mitarbeitergespräch zu beachten sind.
- o wie Sie konkrete Führungsinstrumente im Arbeitsalltag anwenden.

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die vor dem Sprung in die Personalverantwortung stehen oder diesen vor kurzem vollzogen haben.

Trainer: Dipl.-Hdl. Andreas Kurtenbach M.A.

Termine 2011: 20. SEP, 13. DEZ

Termine 2012: 13. MRZ, 27. JUN

Dauer: 8 Unterrichtsstunden á 45 min

Uhrzeit: 10:00 - 17:30 Uhr

Methoden:

Präsentation, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Rollenspiele

Investition pro Teilnehmer:

netto: EUR 250,-  
zzgl. 19 % MwSt: EUR 47,50  
brutto: EUR 297,50

# BlockAkademie

Ihr Ansprechpartner und Berater für alle Themen der Personalentwicklung und Rekrutierung für Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung.

Block Akademie GmbH  
Hufnerstr. 51  
22305 Hamburg  
Telefon: 040 / 29902-183

Die im aktuellen Programm aufgeführten Seminare stellen nur einen Teil der möglichen Themen dar, die wir speziell für Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung anbieten.

Darüber hinaus konzipieren wir gern Inhouse-Seminare und Workshops, die speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten sind und begleiten Sie bei der Umsetzung der Inhalte in den Arbeitsalltag.

Sprechen Sie uns an.

Wir entwickeln Potenziale!

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese senden wir Ihnen gern zu. Alternativ stehen diese auch zum Download bereit:

[www.block-akademie.de](http://www.block-akademie.de)

# BlockAkademie

Offene Seminare  
Juli 2011 - Juni 2012



Ihr Spezialist für  
Service & Führung  
in Hotellerie, Gastronomie und  
Dienstleistung



## Hotellerie, Gastronomie

Serviceerlebnisse - individuell und erfolgreich

Wann hatten Sie das letzte Mal zuviel guten Service?  
Mitarbeiter im Service können mehr!

In diesem Seminar werden wir ungewöhnliche und kreative neue Wege kennen lernen, die die Verkäufe erhöhen, Sie mit Freude und Energie agieren lassen und Ihre Gäste begeistern und binden.  
Außerdem steht eine aktiv betriebene Einwands- und Reklamationsbearbeitung im Fokus dieses Seminars. Auch reklamierende Gäste bieten die Chance zu einem Dialog.

Erfahren Sie,

- o warum reines „Upselling“ heute nicht mehr angebracht ist.
- o welche Werkzeuge heutzutage wirklich funktionieren.
- o 4 Geheimnisse, die individuellen Erwartungen jedes Gastes zu verstehen und jederzeit zu über-treffen.
- o wie Sie Reklamationen wahrnehmen, bewerten und behandeln.
- o welche konkreten Techniken der Reklamations-behandlung heutzutage angebracht sind.

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte mit intensivem Gästekontakt im Service und an der Bar.

Trainer: Dipl.-Hdl. Andreas Kurtenbach M.A.

Termin 2011: 27. SEP

Termine 2012: 17. JAN, 04. APR, 13. JUN

Dauer: 8 Unterrichtsstunden á 45 min

Uhrzeit: 10:00 - 17:30 Uhr

Methoden:

Präsentation, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Rollenspiele

Investition pro Teilnehmer:

netto:	EUR 250,-
zzgl. 19 % MwSt:	EUR 47,50
brutto:	EUR 297,50

## Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung

persolog® Persönlichkeitstraining



Die Frage nach der erfolgreichen Persönlichkeit ist so alt wie die Menschheit. Erfolgreiche Menschen haben es geschafft, ihr inneres Potenzial und ihr äußeres Verhalten miteinander in Einklang zu bringen. Sie kennen ihre Stärken und ihre Grenzen und können auch kritische Situationen oder Konflikte in Beruf und Privatleben souverän meistern.

In der Teilnehmergebühr sind umfangreiche Arbeitsmaterialien inbegriffen, so dass Sie die allgemein gültigen Tipps schnell und problemlos in Ihre ganz persönliche Erfolgsstrategie umsetzen können.

Erfahren Sie,

- o einen praxisnahen Weg, Ihre Persönlichkeit weiter-zuentwickeln.
- o wie Sie unterschiedliche Verhaltenstendenzen erkennen und damit umgehen.
- o wie Sie Ihre eigenen Stärken und Schwächen im Umgang mit anderen erkennen.
- o wie Sie effektiv mit anderen Menschen umgehen.
- o welche erfolgreichen Strategien für die Zusammenarbeit zu Ihnen passen.

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die ihr inneres Potenzial und ihr äußeres Verhalten miteinander in Einklang bringen möchten.

Trainer: Dipl.-Hdl. Andreas Kurtenbach M.A.

Termine 2011: 13. OKT

Termine 2012: 24. JAN, 17. APR

Dauer: 8 Unterrichtsstunden á 45 min

Uhrzeit: 10:00 - 17:30 Uhr

Methoden:

Impulsreferate, praktische Übungen, Gruppendiskus-sion, Fallstudien

Investition pro Teilnehmer:

netto:	EUR 350,-
zzgl. 19 % MwSt:	EUR 66,50
brutto:	EUR 416,50



## Hotellerie, Gastronomie und Dienstleistung

Kommunikations- und Rhetorikseminar

Zwischenmenschliche Kommunikation ist vor allem in Gastronomie und Dienstleistung allgegenwärtig und erfolgt auf vielfältige Art und Weise. Je nach Situationen und Persönlichkeit spielt neben dem gesprochenen Wort die Körpersprache eine wesentliche Rolle in der Kommunikation.

In diesem Seminar werden Sie lernen, Ihre persönliche Kommunikation zielgerichtet einzusetzen, um noch erfolgreicher in Ihrem Umfeld zu kommunizieren.

Erfahren Sie,

- o alles über die Grundmerkmale der Kommunikation und das Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun.
- o welche Do's und Don'ts in der Kommunikation zu beachten sind.
- o wie Sie Ihre Körpersprache gekonnt einsetzen.
- o welche Kriterien der Gesprächsführung Sie für die gezielte Vorbereitung und die aktive Gestaltung nutzen können.
- o wie Sie in jedem Gespräch mit Argumenten überzeugen.

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die im direkten Mitarbeiter-, Gäste- und Kundenkontakt professionell kommunizieren möchten.

Trainer: Betriebswirtin (FH) Mirjam Robotta

Termine 2010: 17. NOV

Termine 2011: 09. FEB, 15. MAI

Dauer: 8 Unterrichtsstunden á 45 min

Uhrzeit: 10:00 - 17:30 Uhr

Methoden:

Präsentation, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Kamera

Investition pro Teilnehmer:

netto:	EUR 250,-
zzgl. 19 % MwSt:	EUR 47,50
brutto:	EUR 297,50