

Unsere Leistung
Ihr Erfolg



SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Trainings für Hotels

Professionelle Serviceorientierung – so begeistern Sie Ihre Gäste

Dieses Training ist ein Basistraining für alle Hotelmitarbeiter, die im direkten Kontakt zu den Gästen stehen. Alle Berufsgruppen erhalten praxiserprobte Tools, um eine exzellente Servicequalität zum Wohle Ihrer Gäste zu etablieren.

In diesem Training vertiefen die Mitarbeiter ihre serviceorientierte Haltung, erweitern ihre Kernkompetenzen und stärken ihre Freude auf erfolgreichen und außergewöhnlichen Service. Als Serviceprofis sind Ihre Mitarbeiter wirksame Botschafter für Ihr Unternehmen.

Unser Vorschlag

Profitieren Sie von unseren jahrzehntelang erfolgreich durchgeführten Service-Trainings aus dem Tourismus und schaffen Sie sich somit Wettbewerbsvorteile!

Inhalte



- **Einstellungen und Grundhaltungen im Service**
- **Kernkompetenzen eines Serviceprofis**
- **Aktuelle Servicetrends**
- **Erwartungshaltungen der Hotelgäste**
- **Aktives Zuhören und die „Macht der Fragen“**
- **Beziehung- und Kontaktqualität**
- **Professioneller Umgang mit Distanz und Nähe**
- **Meine persönliche Servicequalität**

Unsere Leistung
Ihr Erfolg



SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Der erste Eindruck

Die Mitarbeiter am Empfang sind die Visitenkarte Ihrer Hotels. Der erste Kontakt entscheidet in wenigen Sekunden über Sympathie oder Antipathie. Ein professionelles empathisches Auftreten prägt sich bei Ihren Gästen ein und wirkt als entscheidender Imagefaktor.

In diesem Training werden praxisnahe, erfolgserprobte Methoden zum nonverbalen und verbalen Sprachverhalten vermittelt.

Ihre Mitarbeiter erfahren welche Kriterien positive Wirkungen erzeugen und deshalb für den professionellen ersten Eindruck von Bedeutung sind

Hinweis

Nutzen Sie dieses Angebot - Ihre Kunden werden begeistert sein und Sie weiterempfehlen.

Inhalte



- **Persönliches Auftreten, Körpersprache, Kleidung**
- **Professionelle Freundlichkeit und positive Ausstrahlung**
- **Kommunikationsmodelle und deren Anwendung**
- **Die Kunst des „Small Talks“ und des „Multitaskings“**
- **Phasen eines gelungenen Telefongesprächs**

Unsere Leistung
Ihr Erfolg



SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Umgang mit kritischen Gesprächspartnern und Beschwerden

Dieses Seminar richtet sich an alle Berufsgruppen, die im direkten Kontakt mit Ihren Gästen stehen. Ganzheitliche Kommunikation auch im Umgang mit Beschwerden will gelernt sein und erfordert Kompetenzen, die trainiert werden können.

Mitarbeiter, die ihr Sprachverhalten bewusst steuern und über eine gesunde Selbstreflexion verfügen, werden bei „schwierigen Gästen“ situationsgerecht reagieren können.

Empfehlung

Fördern Sie die kommunikativen und sozialen Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter mit diesem unverzichtbaren Grundlagentraining.

Inhalte



- **Grundlagen Kommunikationspsychologie**
- **Phasen eines Beschwerdegespräches**
- **Souveräne Reaktion bei persönlichen Angriffen**
- **Lösungsorientierte Gesprächsführung**
- **Umgang mit Stress – Basis-Tools**
- **Mehrfachanforderungen meistern**

Unsere Leistung
Ihr Erfolg

SALUS SERVICE AKADEMIE

Beratung Training Perspektiven

Erfolgreiche Mitarbeiterführung

Ihre Führungskräfte sollten jederzeit souverän und flexibel auf verschiedenste Herausforderungen im Hotelbetrieb reagieren und Ihrer Verantwortung für die Mitarbeiterführung gerecht werden?

Um Führungssituationen zielsicher und lösungsorientiert bewältigen zu können, benötigen sie neben der Fachkompetenz, auch die entsprechende Führungskompetenz und die zugehörigen Instrumente.

In diesem Training erfahren Ihre Führungskräfte, wie Sie den Spagat zwischen operativem Geschäft und Führungsaufgaben gerecht werden. Sie trainieren, wie Sie typische Stolpersteine bezwingen und ihre Führungsrolle passend zu Ihrer Persönlichkeit gestalten.

Hinweis

Dieses Training ist für Führungskräfte, Team- und Bereichsleiter geeignet, die ihren Blick für Prioritäten schärfen wollen und einen klaren, zielorientierten Führungsstil anstreben

Inhalte



- **Fakten-und ergebnisorientierte Gesprächsführung**
- **Kommunikation von Verhaltensregeln**
- **Definition von gemeinsamen Zielen**
- **Festlegung von Zuständigkeiten, Fristen, Aufgaben**
- **Vertrauen versus Kontrolle – gewinnen Sie Zeit**
- **Mitarbeitermotivation durch Übertragung von Verantwortung und Handlungsspielräumen**
- **Entscheidungsstärke als Teil Ihrer Führungsstrategie**