

LEHRINHALTE

Führung

Mitarbeiterorganisation und – führung

Einsatz von Checklisten und Standards für den optimalen Arbeitsalltag (Arbeitsorganisation)
Erfolgsbausteine des Gästemarketings im Mitarbeiter-Marketing nutzen
Optimierung der Dienstpläne und diese besser an Umsätze und Auslastungen anpassen
Erfolgreiche Mitarbeiter-Bindungsprogramme
Führung, Kommunikation, Motivation, Delegation
Feedback, Führungsstile
Rolle und Aufgaben der Führungskraft

Arbeiten im Team:

Die Wirkung des erfolgreichen Teams
Die Methodik erfahren, wie man selbst als Führungskraft eine Gruppe zum Team weiterentwickelt
Unterschiedliche Charaktere im Team vereinen
Die eigene Rollenpräferenz im virtuellen Team entdecken
Der Belbin-Test zur Umsetzung im eigenen Betrieb

Rechtliche Grundlagen für Lehrlingsausbildung

Rechtsgrundlagen
Der Abschluss eines Dienstvertrages – Beginn eines Dienstverhältnisses
Beendigungsformen des Arbeitsverhältnisses
Arbeitszeit
Lehrlinge / Jugendliche / Ferialpraktikanten

Verkauf

Verkauf via Telefon, E-Mail

Wie verkaufe ich am Telefon?
Wie verkaufe ich per E-Mail?
Auf was muss ich beim Verkauf per Telefon und E-Mail achten?

Direkter Verkauf am Gast

Verkaufstechniken am Gast
Wie kann ich Zusatzverkäufe ankurbeln?
Den Face-to-Face Kontakt optimieren
Wie verkaufe ich per E-Mail?
Auf was muss ich beim Verkauf per Telefon und E-Mail achten?
Wie Kurzmeetings den Zusatzverkauf steigern können.

Gäste

Beschwerdemanagement

Gemeinsam Win:Win-Lösungen finden
Konflikte durch wirksame Kommunikation vorbeugen
Drama-Dreieck
Lösungen von Beschwerden

Wohlfühlatmosphäre im Hotel und Housekeeping

Housekeeping aus der Sicht der Unternehmensleitung
Anforderungsprofil einer Hausdame
Leistungsstandards im Überblick
Arbeitsorganisation: Arbeitsabläufe verbessern
Arbeitsumgebung optimal gestalten
Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

Finanzen

Budgetierung & Controlling

F&B Controlling: Wareneinsatzplanung, Kalkulation, Deckungsbeitragsrechnungen, Menu engineering
Einführung in STAHR – Standard der Abrechnung für Hotels und Restaurants
Erstellung eines operativen Budget
Funktionen des Controllings
Wichtige Branchen Kennzahlen und Benchmarks