



WAS GÄSTE WÜNSCHEN: ZEITGEMÄSSE UMGANGSFORMEN IM TOURISMUS

Im Umgang mit Ihren Gästen sind Freundlichkeit, aber auch Diplomatie und Redegewandtheit gefragt. Das äußere Erscheinungsbild ist hier genauso wichtig wie ein selbstbewusstes und souveränes Auftreten. Der erste Eindruck zählt!

Immer mehr Quereinsteiger arbeiten im Tourismus. Diese Mitarbeiter kennen viele Gepflogenheiten im Umgang mit dem Gast nicht (mehr). Und langjährige Mitarbeiter in dieser Branche sehen dieses Up-Date für zeitgemäße Umgangsformen als entscheidend. Alleine die Rolle der Frau als Gast hat sich grundlegend geändert.

Zieldefinition:

- Zufriedene Gäste, die sich wohl fühlen, gerne wiederkommen und uns weiterempfehlen.
- Die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiterinnen optimieren und fördern.
- Erarbeiten von betriebsspezifischen Standards im Umgang mit dem in- und ausländischen Gast und im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten.

WAS GÄSTE WÜNSCHEN: ZEITGEMÄSSE UMGANGSFORMEN IM TOURISMUS

Seminarinhalte

Auftreten & Erscheinungsbild

- Vom Empfangen bis zum Verabschieden
- Grüßen & Begrüßen
- Selbstvorstellung statt „Hallo“ oder „Fräulein“
- Der erste Eindruck
- Nonverbale Kommunikation
- Am Telefon & im Gespräch
- Die Rolle als Gastgeberin & Gastgeber
- Arbeitskleidung & Uniform

Gästeorientierung 4.0

- Zeitgemäße Hygienestandards und neue Verhaltensweisen
- Zeitgemäße Umgangsformen
- Die Gäste von heute und morgen
- Die Frau als Gastgeberin – als Gast
- Verkürzte Aufenthaltsdauer - Hohe Anforderungen
- Erwartungen, Ansprüche und Gästeverhalten
- Wissende Gäste – unwissende Mitarbeiter
- Digitalisierung & soziale Netzwerke
- Neue Medien als Wissensdatenbank einsetzen
- Small Talk - die Kunst der angeregten Unterhaltung
- Professioneller Umgang mit Reklamationen & Gästewünschen
- Nationale und internationale Gäste und Teams

Tischkultur & Tischsitten

- Der gedeckte Tisch
- Die Frau als Gastgeberin