



Einladung zum Workshop

Gelungene Kommunikation im Team und mit Kund*innen im Bereich Hotellerie/Gastronomie

Datum:	Montag 18.03.2019	Montag 01.04.2019	Montag 15.04.2019
Zeit:	9:00–13:00 Uhr	9:00–13:00 Uhr	9:00–13:00 Uhr
Ort:	Landstuhl	Pirmasens	Kirchheim- bolanden

Sie haben die Wahl zwischen drei Terminen an verschiedenen Orten. Wir bitten um Anmeldung bis jeweils 14 Tage vor Termin.

Trainerin: Michaela Janné, ARBEIT & LEBEN
(Referentin, Moderatorin)

Gefördert im Rahmen des Projektes „WiWa - Wissen im Wandel“ durch das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie RLP (MSAGD) aus arbeitsmarktpolitischen Mitteln des Landes Rheinland-Pfalz und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und das Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung und Kultur RLP (MWWK).



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR SOZIALES,
ARBEIT, GESUNDHEIT
UND DEMOGRAPHIE



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR
WISSENSCHAFT, WEITERBILDUNG
UND KULTUR

Hintergrund:

Kommunikation nimmt in einer dienstleistungsorientierten Branche, wie in der Hotellerie und Gastronomie, eine sehr hohe Bedeutung ein.

Interne Abläufe werden durch eine gelungene Kommunikation optimiert.

Kund*innen werden durch einen wertschätzenden Umgang gehalten bzw. gewonnen.

Reklamationen bieten hier – auf professionelle Art abgewickelt – eine besondere Chance bei der Kundenbindung.

Inhalte:

- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Grundlagen der Kommunikation am Arbeitsplatz:
Umgang mit Vorgesetzten, Kolleg*innen und Kund*innen
- Gesprächstechniken richtig anwenden
- Umgang mit eigenen Bewertungen und Gefühlen
- Umgang mit Konfliktsituationen im Arbeitsalltag
- Reklamationsmanagement.

Ziele:

- Handlungskompetenz mittels gelungener Kommunikation steigern
- Umgang mit Vorgesetzten, im Team und mit Kund*innen professionalisieren
- Konfliktsituationen besser meistern
- kundenbindenden Umgang mit Beschwerden und Online-Kritik erlernen
- Umsetzungsstrategien entwickeln.

Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeitende aus kleinen und mittleren Unternehmen des Hotellerie- und Gaststättengewerbes

Kosten: Regulär 40€, Auszubildende 10€ (Workshop, Protokoll, Tagungsgetränke, kleiner Imbiss)

Rückfragen:

Michaela Janné, ARBEIT & LEBEN gGmbH

Mail: m.janne@arbeit-und-leben.de

Tel.: 0631 / 414 999 55

Anmeldung: <https://www.arbeit-und-leben.de/was-wir-tun/seminarangebote.html> (bis 14 Tage vor Termin)