

8437 Herausfordernde Gäste und schwierige Gespräche in Gastronomie & Hotellerie gekonnt meistern!

Beschreibung des Kurses

In der Gastronomie und Hotellerie sind herausfordernde Gespräche mit Gästen an der Tagesordnung. Ob Beschwerden, Missverständnisse oder unterschiedliche Erwartungen – der Umgang mit schwierigen Situationen kann oft eine Herausforderung darstellen. In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie auch in stressigen Momenten souverän und professionell reagieren können.

Die Zielgruppe

- Mitarbeitende in der Gastronomie und Hotellerie
- Servicekräfte und Empfangsmitarbeitende
- Führungskräfte und Teamleiter:innen
- Lehrlingsausbilder:innen
- Personen, die ihre Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit Gästen verbessern möchten

Die Voraussetzungen

Keine speziellen Voraussetzungen erforderlich.

Die Trainingsinhalte

- DISG-System: Wir arbeiten mit dem DISG-Persönlichkeitsmodell, um die unterschiedlichen Verhaltensweisen von Gästen und Mitarbeitenden zu verstehen. Sie lernen, wie Sie die Kommunikationsstile Ihrer Gäste erkennen und gezielt darauf eingehen können.
- Drama-Dreieck: Anhand des Drama-Dreiecks analysieren wir Konfliktsituationen und erarbeiten Strategien, um aus der Opfer-, Täter- und Retterrolle auszubrechen. Ziel ist es, eine konstruktive Kommunikation zu fördern und Konflikte zu vermeiden.

Die Trainingsziele

- Stärkung der eigenen Kommunikationskompetenz im Umgang mit Gästen
- Erkennen und Verstehen von Verhaltensmustern bei Gästen
- Entwicklung von Strategien zur Deeskalation von Konflikten
- Förderung einer positiven Gästelerfahrung und langfristiger Kundenbindung

Der Trainer/ Die Trainerin

Peter Lev, MBA



Kursbuchung und weitere Details unter **8437** im WIFI-Kundenportal:
wifi.at/ooe