

FIT IM SERVICE II - BASISTRAINING -

KOMMUNIKATION MIT GÄSTEN UND VERKAUFGESPRÄCHE FÜHREN

Die Basistrainings sind speziell geeignet für Auszubildende, junge Fachkräfte, Aushilfen, Studenten und ungelernte Arbeitskräfte, um ihnen ein Basiswissen für die tägliche Arbeit im Service und beim Umgang mit Gästen zu vermitteln und um sie zukünftig erfolgsversprechend im Restaurant einsetzen zu können.

„Sei bitte freundlich zu den Gästen“ ist häufig die einzige Anweisung, die neue Servicekräfte für den Umgang mit Gästen erhalten. **Doch was ist Freundlichkeit und wie verhält man sich angemessen und sorgt mit einer ansprechenden Rhetorik für die Zufriedenheit der Gäste?**

Viele junge und ungelernte Servicekräfte sind unsicher in der Kommunikation mit anderen Menschen und ihnen fehlen oft **die richtigen Worte und entsprechende Verhaltensweisen**, so dass sie bei den Gästen nicht den **positiven Eindruck hinterlassen**, der bleiben sollte.

Im Training lernen die Teilnehmer/-innen, **was alles zu einer positiven Ausstrahlung gehört, über was man mit Gästen sprechen darf, wie man Gäste am besten betreut und wie man im Service mit geschickten Formulierungen erste Verkaufserfolge** verzeichnen kann.

Auszug aus den weiteren Seminarinhalten:

- Wie wirke ich? Wie spreche ich? Grundlagen der Kommunikation mit Mimik, Gestik, Körpersprache
- Gelungene Kommunikation mit Gästen
- Smalltalk – was ist erlaubt, was ist tabu
- Gute Gästebetreuung vom Empfang bis zur Verabschiedung
- Erwartungen unterschiedlicher Gästetypen und Zielgruppen
- Gute Verkaufschancen erkennen und nutzen

Dauer:	ca. 7 Stunden zzgl. Pausen (ca. 1 Stunde)
Teilnehmerzahl:	max. 15 Personen
Trainerin:	Birte Nagel
Seminarunterlagen:	Die Seminarinhalte werden auf CD-Rom und als Download zur Verfügung gestellt.



Birte Nagel Hotel- und Gastronomieberatung

Feisneckblick 8
17192 Waren (Müritz)
Tel: 03991 633 904
Mobil: 0173 70 46 235

Mail:
info@hogaberatung-nagel.de

Web:
www.hogaberatung-nagel.de

Neuigkeiten zu aktuellen Themen und Informationen finden Sie ebenfalls bei facebook:

<https://www.facebook.com/hogaberatungnagel/>

**Ich kommuniziere
mit Herz.**

**Ich baue
auf Erfahrung.**

**Ich führe
mit Verstand.**