

seminare

Seminarprogramm

März - Juni 2020



Mitarbeiter binden ist besser als finden!

Aus diesem Grund haben Weiterbildungsangebote heute eine noch größere Bedeutung als vor einigen Jahren. Sie dienen nicht nur dazu, sich auf ein höheres Wissen und Können sowie seinem Unternehmen damit größeren Erfolg zu bringen. Sie stärken auch die Bindung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer, dokumentieren den besonderen Stellenwert, der den Teammitgliedern eingeräumt wird und sorgen durch den Lernerfolg einfach für ein besseres Betriebsklima – denn läuft's im Laden, ist der Drang nach Veränderung spürbar kleiner.

Wichtig dabei ist aber immer, die Weiterbildungsmaßnahme mit einer Entwicklungsperspektive für die Mitarbeiterin und den Mitarbeiter zu verknüpfen: was gibt es für ein Ziel aus dem konkreten Seminar heraus, wie sich eine Aufgabe weiterentwickelt, wo Erfolge sichtbar werden sollen. Und was ist die mittelfristige Perspektive, wohin sich der Lernende im Hotel entwickeln kann. Wenn das gemeinsam definiert wird, motiviert Weiterbildung besonders und wirkt definitiv „bindend“!

repecon als großer Marketing- und Dienstleistungspartner hat sich voll auf die Vertriebsunterstützung von inzwischen fast 400 Tagungshotels und Eventlocations spezialisiert. Fast alle sind individuell geführt, weshalb in den Häusern noch selbst an den Stellschrauben für den Erfolg gedreht werden kann. Erfolgreiches Marketing hat allerdings heute nicht mehr nur mit Kundenfindung und -bindung zu tun, sondern im mindestens gleichen Maße mit der Kontinuität von Quantität und Qualität im Mitarbeiterstab.

Wir haben uns deshalb auf ein feines, hochspezialisiertes Weiterbildungsprogramm für MICE-Betriebe spezialisiert, weil wir so nah und umfangreich wie keine zweite Agentur am individuellen Tagungshotelmarkt in Deutschland dran sind. Für alle unsere Themenangebote gilt: nur ein kleiner Aufwand in Zeit und Seminargebühr bringen garantiert sehr schnell großen und nachhaltigen Ertrag. Und eine zusätzliche Wertschätzung seitens der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn Sie Fragen zu unseren Seminaren haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!



Reinhard Peter
Geschäftsführer



Marion Kaufmann
Projektmanagement

Vor allem in unserer von Menschen und für Menschen geprägten Branche ist eine positive Unternehmensentwicklung ohne die Weiterentwicklung der Mitarbeiter meines Erachtens schlicht nicht möglich. Viele unserer Mitarbeiter empfinden die gemeinsam abgestimmten Fortbildungsmaßnahmen als persönliche Wertschätzung. Das kommt dem Unternehmen ebenso zugute wie die Möglichkeit, den Mitarbeitern neue Aufgaben zu übergeben und damit flexibler agieren zu können. Das neue Angebot der repecon akademie kam uns sehr entgegen, da wir so auch fachspezifische Themen und Inhalte besser in unseren Schulungsplan einbinden konnten.



Helko Riedinger,
Geschäftsführer Hotel Camp Reinsehlen

Ihre Ansprechpartnerin: [Marion Kaufmann](#)
Telefon: [+49 931 4607860](#)
E-Mail: marion.kaufmann@repecon.de

1 Online-Marketing-Experte im MICE-Segment (Part I)

Gefunden werden, Gäste gewinnen, Geld verdienen

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus Sales, Marketing, Reservierung, Revenue oder Hotel-Management, die in das Marketing für ihr Haus eingebunden sind.

Seminarziel

Im Seminar werden Sie die Grundlagen für erfolgreiches Online-Hotelmarketing im MICE-Segment verstehen lernen und aktiv anwenden. Sie werden befähigt, die perfekten Partner*innen für Ihre Online-Marketing-Systeme in der Seminar- und Tagungshotellerie zu finden und die wichtigsten Online-Marketing-Instrumente gewinnbringend zu steuern.

Außerdem verstehen Sie, wie das Zusammenspiel von Hotel-Website, E-Mail-Marketing, Suchmaschinenoptimierung, Suchmaschinenmarketing, Social Media und Vertriebsinfrastruktur im MICE-Segment perfektioniert wird. Sie lernen zudem, wie Sie mit Ihrer Hotel-Website Seminar- und Tagungsgäste erreichen und Ihren Direktvertrieb im MICE-Segment auf ein ganz neues Niveau bringen.

Das Seminar ist leicht verständlich und für Einsteiger*innen ebenso wie für Fortgeschrittene geeignet. Die im Seminar erlernten Fähigkeiten, Instrumente und Methoden sind sofort in der Praxis Ihres Seminar- und Tagungshotels anwendbar. Es werden viele Praxisbeispiele erfolgreicher TOP 250 Hotels genutzt, um den maximalen Lernerfolg für Sie zu gewährleisten.

Seminarthemen

- Konnektivität und Digitalisierung im Hotel
- Ausschreibungen und Pflichtenhefte
- Grundlagen des Online-Marketings
- Die Welt ist eine Google
- Die Top 5 Google-Tools für die Hotellerie
- Digitale Vertriebs-Infrastruktur
- Ihre perfekte Hotel-Website
- Suchmaschinenoptimierung
- Suchmaschinenmarketing
- E-Mail-Marketing
- Social Media Strategie

Seminare
einzeln oder als
Kombi-Seminar
buchbar!

Termin: 08.03.2020 (So)

im Hotel esplanade, 44135 Dortmund

Dauer: 1 Tag (09:30 Uhr bis ca. 18:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 540,- €*
ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preis-seite am Ende dieser Broschüre.



Trainer:
Martin Schmitz

2 Online-Marketing-Experte im MICE-Segment (Part II)

*Marketing professionalisieren, Mitarbeiter*innen gewinnen, Medien nutzen*

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus Sales, Marketing, Reservierung, Revenue oder Hotel-Management, die in das Marketing für ihr Haus eingebunden sind.

Seminarziel

Im Seminar lernen Sie, wie Sie Ihr Hotelmarketing und den gesamten Außenauftritt professionalisieren und gewinnorientiert auf die Bedürfnisse Ihrer unterschiedlichen MICE-Gastsegmente und Mitarbeiter*innen ausrichten.

Dabei wenden Sie die wichtigsten Instrumente zur Markenentwicklung und Markenpositionierung an, bearbeiten Ihren Markenauftritt im MICE-Markt strategisch und definieren Ihre Positionierung in den jeweiligen MICE-Zielmärkten. Sie erfahren, wie Sie Ihre Hotel-Website mit Hilfe von Zahlen, Daten und Fakten zum besten Verkaufsmitarbeiter und zum Werbebotschafter für Mitarbeiter*innen machen und wie Sie Statistiken zur Online-Performance richtig lesen.

Das Seminar ist leicht verständlich und für Einsteiger*innen ebenso wie für Fortgeschrittene geeignet. Die im Seminar erlernten Fähigkeiten, Instrumente und Methoden sind sofort in der Praxis Ihres Seminar- und Tagungshotels anwendbar. Es werden viele Praxisbeispiele erfolgreicher TOP 250 Hotels genutzt, um den maximalen Lernerfolg für Sie zu gewährleisten.

Seminarthemen

- 4 Prinzipien und 5 Erfolgsfaktoren starker Marken
- Hotelmarke - warum, wofür, weshalb?
- So positionieren Sie Ihre Hotelmarke erfolgreich
- So professionalisieren Sie Ihr Corporate Design
- Google Analytics verstehen und anwenden
- Conversion-Tracking richtig nutzen
- Google Search Console verstehen und anwenden
- Google Datastudio einrichten und nutzen
- Erfolgsfaktor Content-Strategie
- Hotel-Website als bester Verkaufsmitarbeiter
- Employer Branding nutzen
- Mitarbeiter*innen finden und binden

Termin: 09.03.2020 (Mo)

im Hotel esplanade, 44135 Dortmund

Dauer: 1 Tag (09:30 Uhr bis ca. 18:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 540,- €*
ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

Kombi-Preis: Top250-Mitglied: 990,- €
ohne Mitgliedschaft: 1.190,- €

3 Erfolgreiche Neukunden-Gewinnung am Telefon

Zielgruppe

Mitarbeiter aus dem Veranstaltungsverkauf, die in den Prozess der Neukundengewinnung im Rahmen des Telefonmarketings für ihr Haus eingebunden sind.

Seminarziel

Die Teilnehmer werden die Grundlagen für eine erfolgreiche Verkaufskommunikation am Telefon verstehen und aktiv umsetzen. Sie werden befähigt, Verkaufschancen im Verkauf am Telefon bei Industriekunden, Agenturen oder Verbänden zu erkennen. Daneben verstehen die Teilnehmer, wie sie mit einem Prozess zur Terminierung und der Anwendung richtiger Fragetechniken schon beim Erstkontakt wichtige Informationen über die Bedarfssituation des Kunden ermitteln. Sie lernen, wie sie Begeisterung vermitteln und Glaubwürdigkeit erzeugen und damit die Voraussetzung für konkrete Termin-, Aktions- oder Buchungszusagen schaffen. Darüber hinaus verstehen sie, wie mit Hilfe eines Kundenprofils die zukünftige Verkaufsstrategie entwickelt und umgesetzt werden kann.

„Mit viel Fachwissen, Kompetenz und Humor hat uns Markus Weidner an das schwere Thema „Telefonmarketing“ herangeführt.

Am zweiten Tag konnten wir bei einer praxisorientierten „Telefonparty“ das Gelernte umsetzen und zusammen mit einem erfahrenen Lehrer üben.

Vielen Dank, jederzeit gerne wieder!



Corina Becker,
Tagungszentrum Schmerlenbach

Seminarthemen

- Grundlagen der Kommunikation im persönlichen und telefonischen Verkauf
- Einsatz von Fragetechnik zum besseren Verständnis der Kundenwünsche
- Bedeutung von Begeisterung und persönlicher Einstellung für den Verkauf
- Der Umgang mit dem „Nein“
- Telemarketing als Einstieg in den aktiven Verkaufsprozess
- Messbarkeit von Verkaufsaktivitäten
- Den richtigen Ansprechpartner finden und neue Medien nutzen, wie z.B. XING, Twitter, Facebook
- Besuchstermine erfolgreich vereinbaren
- Gesprächsaufbau und -führung
- Überzeugung durch Referenzen
- Erstellung eines Kundenprofils als Grundlage für erfolgreiche Verkaufsarbeit
- Einwände gekonnt entkräften
- Erfolgreiche Follow-up-Strategien
- Follow-up-Techniken nach der Veranstaltung für Folgebuchungen

BESONDERES

Sie entwickeln über eine Vorlage Ihren eigenen Gesprächsleitfaden, der Sie in den Telefonaten schneller zum Ziel führt. Am 2. Tag wird bei einer „Telefonparty“ das Erlernte fleißig geübt!

Termin: 17./18.03.2020 (Di/Mi)

im Seehotel Niedernberg, 63843 Niedernberg

Dauer: 2 Tage (1. Tag: 10:00 Uhr bis ca. 18:30 Uhr)

2. Tag: 08:00 Uhr bis ca. 15:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Preis: Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 840,- €* / ohne Mitgliedschaft: 940,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preisseite am Ende dieser Broschüre.



Trainer:
Markus F. Weidner

4 Gästebewertungen clever im (Tagungs-)Hotelmarketing nutzen

Empfehlungsmarketing mit Kundenbewertungen

Zielgruppe

Mitarbeiter, die in Management, Marketing, Vertrieb, Verkauf und Gästebetreuung auf Online-Bewertungen professionell reagieren müssen.

Seminarziel

Gästebewertungen sind im Gastgewerbe eine wichtige, wenn nicht gar die wichtigste Währung geworden. Dies gilt insbesondere bei der Buchung eines Tagungshotels – da hier die Entscheidung von Personen getroffen wird, die „verantwortlich“ für den Hotelaufenthalt anderer sind und deshalb nicht nach eigenem Geschmack aussuchen können oder wollen. Daher gibt es kaum eine Buchung ohne den vorherigen Blick auf Hotel- oder Restaurantbewertungen im Netz. Darüber hinaus sind Gästebewertungen ein wichtiger Rankingfaktor bei Google & Co.

Doch der professionelle Umgang mit Gäste-Feedback will gelernt sein. Nach diesem Praxisseminar nutzen Sie Bewertungen Ihrer Tagungsgäste gezielt für Ihr Hotelmarketing. Sie erfahren, warum Bewertungen vierfach wertvoll für Sie sind: Online-Beurteilungen unterstützen als Marketing-Instrument bei Reichweite, Rendite, Reputation und Ranking Ihres Unternehmens.

Seminarthemen

- Online-Bewertungen als eigenes Marketing-Instrument in der Tagungshotellerie
- Wie kann ich durch Bewertungen meine Reichweite erhöhen?
- Wie beeinflussen Online-Bewertungen meine MICE-Zielgruppe?
- Online-Bewertungen & Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Welche Bewertungsportale sind wichtig und wie behält man den Überblick?
- Richtig auf Lob, Kritik und Verleumdung reagieren
- Wie Vertrauensaufbau bei der Akquise hilft
- Wie erhält mein Tagungshotel mehr positive Bewertungen?

Termin: 03.04.2020 (Fr)

im Flair Park-Hotel Ilshofen, 74532 Ilshofen

Dauer: 1 Tag (09:30 Uhr bis ca. 17:30 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 540,- €*
ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preis-seite am Ende dieser Broschüre.

5 Newsletter in der Tagungshotellerie – Conversion-King im Hotelmarketing

E-Mail-Marketing mit dem eigenen Newsletter

Zielgruppe

Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und Verkauf, die etwas in der Online-Kommunikation bewegen wollen

Seminarziel

Sichtbarkeit und Nutzenkommunikation sind das A&O im Marketing – gerade im MICE-Geschäft. Um immer wieder mit seinen Gästen und Interessenten in Kontakt zu kommen und sich in Erinnerung zu bringen, eignet sich der Versand eines regelmäßigen Newsletters. Das ist insbesondere im Hotelmarketing wichtig und zielführend. In der B2B-Kommunikation eines Tagungshotels spielt der Newsletter als Teil des E-Mail-Marketings eine besondere Rolle.

Doch welches Programm soll ich dafür nutzen? Wie sollte ich den Newsletter versenden, ohne meine Kunden zu nerven? Wo finde ich regelmäßig die passenden B2B-Themen? Wo und wie kann ich neue Abonnenten gewinnen? Antworten auf diese und viele andere Fragen erhalten Sie in diesem Praxisseminar. Wer das „Marketing-Tool Newsletter“ bislang als verstaubt belächelt hat, dem werden in diesem Seminar die Augen aufgehen.

Seminarthemen

- Newsletter als Teil des Online-Marketing im MICE-Markt
- Was sind die Vorteile für Tagungshotels und wie kann ich sie nutzen?
- Aufbau eines Newsletters anhand des Newsletter-Programms „Mailchimp“
- Themenfindung – Inspirationsquellen – Redaktionsplan
- Wie baue ich Verteiler auf? Was muss ich dabei beachten?
- Wie profitiere ich vom Newsletter-Wissen bei der täglichen E-Mail-Arbeit?

Seminare
einzeln oder als
Kombi-Seminar
buchbar!



Trainer:
Andreas Pfeifer

Termin: 04.04.2020 (Sa)

im Flair Park-Hotel Ilshofen, 74532 Ilshofen

Dauer: 1 Tag (09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 540,- €*
ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

**Kombi-Preis: Top250-Mitglied: 990,- €
ohne Mitgliedschaft: 1.190,- €**

6 Tagungsprofessional „extern“

Seminare
einzeln oder als
Kombi-Seminar
buchbar!

Zielgruppe

Mitarbeiter aus dem Hotelmanagement und Veranstaltungsverkauf (Innendienst/Inbound).

Seminarziel

Die Teilnehmer werden die Grundlagen für eine erfolgreiche Verkaufskommunikation bei eingehenden Anfragen am Telefon verstehen und aktiv umsetzen. Sie werden befähigt, durch die Anwendung besonderer Fragetechniken schon bei der Kundenanfrage die Chancen für einen optimalen Verkauf und die Raumbelastung zu nutzen. Außerdem lernen sie durch Anwendung von praxiserprobten Verkaufstechniken, wie sie die unterschiedlichsten Zusatzleistungen für den Tagungsbereich verkaufen können und Einwänden sicher begegnen.

Seminarthemen

- Grundlagen der Kommunikation im telefonischen Verkauf, persönlichen Verkauf auf Messen, Vor-Ort-Verkauf im Haus
- Bedeutung von Sympathie im Verkauf
- Höfliche und freundliche Formulierungen bei der Veranstaltungsannahme
- Einsatz von Fragetechniken zum besseren Verständnis der Kundenwünsche
- Gesprächsaufbau und Gesprächsführung
- Richtiges Anbieten und Empfehlen von Räumen, Technik, gastronomischen Angeboten und Zusatz-Leistungen – mit Argumentationshilfen
- Nutzenansprache als positive Verkaufsbotschaft
- Der Umgang mit dem „Nein“ des Kunden
- Überzeugung durch Referenzen und Beweise
- Höhere Verkaufschancen durch gekonnten Einsatz der Alternativtechnik
- Follow-Up-Techniken nach der Veranstaltung für Folgebuchungen

7 Kreative Angebote und Konzepte erstellen

Zielgruppe

Mitarbeiter im Veranstaltungsverkauf (Innendienst/Inbound).

Seminarziel

Die Teilnehmer werden erfahren, wie sie sich besser als ihre Wettbewerber präsentieren. Sie werden befähigt, den Schriftverkehr im Veranstaltungs- und Verkaufsbüro sinnvoll, effizient und umsatzbringend zu gestalten. Zudem erfahren die Teilnehmer, wie sie den Aufbau von Angeboten und Konzepten überzeugend gestalten.

Seminarthemen

- Steigerung der Realisierungsquote von Angeboten
- Sicherheit zu Beilagen, Länge und Inhalt eines Konzeptes
- Erarbeiten sicherer Brief-Strategien
- Kundenbindung durch eine attraktive und kundenorientierte Angebots- und Brieferstellung
- Sensibilisierung auf eine positive Schriftsprache
- Lust am Verkaufen durch die Gestaltung von Angeboten
- Lust am Schreiben und Formulieren
- Vom „normalen“ Angebot zum Konzept und Drehbuch einer Veranstaltung

Wichtig

Bitte bestehende Angebote und eigenes Laptop mitbringen.

Kunden auf eine ganz andere, neue Art zu gewinnen – das hat mir sehr gefallen und mich angeregt, selbst noch viel mehr über die Stärken des eigenen Hotels nachzudenken und Konzepte zu entwickeln, diese besser zu verkaufen. Enorm geholfen hat mir auch, den Blickwinkel von Kunden oder Referenten einzunehmen. Mit dem im Seminar vermittelten Wissen kann ich besser auf deren Bedürfnisse eingehen und einfach bessere Veranstaltungen planen.

Liane Orendi, Bäder Park Hotel

Termin: 07./08.05.2020 (Do/Fr)

im GenoHotel Baunatal, 34225 Baunatal

Dauer: 2 Tage (1. Tag: 09:30 Uhr bis ca. 18:30 Uhr)
2. Tag: 09:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Preis: Top250-Mitglied: 840,- €*
ohne Mitgliedschaft: 940,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preisseite am Ende dieser Broschüre.



Trainer:
Andreas Ludwig

Termin: 09.05.2020 (Sa)

im GenoHotel Baunatal, 34225 Baunatal

Dauer: 1 Tag (09:00 Uhr bis ca. 18:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Einzel-Preis: Top250-Mitglied: 540,- €*
ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

Kombi-Preis: Top250-Mitglied: 1.290,- €
ohne Mitgliedschaft: 1.490,- €

8 Tagungsprofessional „intern“

Zielgruppe

Mitarbeiter im Seminar- und Tagungsservice, die im direkten Kontakt mit den Referenten, Tagungsleitern und Teilnehmern stehen.

Seminarziel

Die Teilnehmer lernen, wie die perfekte Vorbereitung eines Seminar- und Veranstaltungsraumes aussieht und wie Sie die Tagungsbetreuung für den Referenten zu einem freudigen Erlebnis machen. Außerdem werden die Grundlagen der Kommunikation vermittelt, um auch kritische Situationen erfolgreich zu meistern.

Monika Nunez hat uns in diesem Seminar die „Referentenbrille“ aufgesetzt.

Durch ihre sympathische Art ist es ihr gelungen, unseren Blick für den Referenten zu schärfen und seine Wünsche und Bedürfnisse besser zu verstehen.

Praxisnah, unterhaltsam und kurzweilig vergingen die beiden Seminartage wie im Flug.

Zurück im ‚echten‘ Leben konnte ich viele Tipps und Tricks direkt in meiner täglichen Arbeit anwenden.



Stephanie Landes, Hotel Gut Hühnerhof

Seminarthemen

- Anforderungen und Erwartungen an eine perfekte Tagungsbetreuung aus Sicht von Seminarleiter und Referenten
- Positive Kommunikation mit Referenten und Tagungsgästen
- Verhalten in schwierigen Situationen und bei Reklamationen
- Sandwich-Technik für Gastwünsche, die nicht direkt erfüllbar sind
- Checkliste zur optimalen Vorbereitung des Tagungsraumes
- Moderationstechnik und wie Trainer damit arbeiten
- Der „perfekte“ Moderatorenkoffer
- 10 Punkte der professionellen Veranstaltungsbetreuung zu Beginn der Veranstaltung
- Was Referenten und Trainer an Hotels echt nervt und warum sie dann nicht wiederkommen
- Referentenpflege und wie freudige Überraschungen gezaubert werden können
- Das serviceorientierte Follow Up-Gespräche zur Kundenbetreuung nach der Veranstaltung

BESONDERES

Nach dem Seminar erhalten Sie auf elektronischem Wege verschiedene Checklisten, die Sie leicht auf die Gegebenheiten Ihres Hauses anpassen und umfänglich nutzen können. Damit haben Sie eine wertvolle Unterstützung für Ihre Tagungsbetreuung.

Termin: 08./09.05.2020 (Fr/Sa)

im MEDIAN Hotel, 31275 Hannover Lehrte

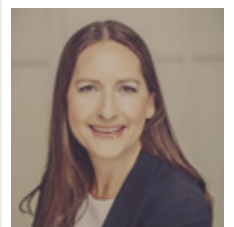
Dauer: 2 Tage (1. Tag: 10:00 Uhr bis ca. 18:30 Uhr)

2. Tag: 08:00 Uhr bis ca. 15:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Preis: Top250-Mitglied: 840,- €* /ohne Mitgliedschaft: 940,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preisseite am Ende dieser Broschüre.



Trainerin:
Monika Nunez

9 Wertige & typenorientierte (Gäste-)Kommunikation

Zielgruppe

Für Neueinsteiger wie auch für erfahrene Mitarbeiter,
...die täglich mit Gästen sprechen.

...die Service und Dienstleistung nicht nur „tun“, sondern auch auf den Punkt kommunizieren wollen.

...die spielerisch und souverän zwischen den Zeilen heraus hören möchten, was für eine gelingende Kommunikation entscheidend ist, um so eine positive Beziehung zum Gesprächspartner aufzubauen.

Seminarziel

In der Hotellerie gibt es neben dem Dienstleistungsaspekt eine weitere Gemeinsamkeit, die alle Abteilungen verbindet: Kommunikation. Dabei spielen Sprache, Denkmuster und Glaubenssätze eine große Rolle. Wir reagieren und wirken meist unbewusst auf unsere Gesprächspartner und unterschätzen dabei die Situationsdynamik. Emotionen übernehmen das Kommando, wir handeln spontan und tun oder sagen Dinge, die wir im Nachhinein nicht selten bereuen und die uns oftmals noch ganz andere Schwierigkeiten bereiten.

Wer um die Wechselwirkung und Zusammenhänge von Kommunikation weiß, kann auch komplexe Gesprächssituationen im Berufsalltag bewusst gestalten, Menschen gezielter ansprechen, erreichen und überzeugen. Ja, sogar eine emotionale Verbundenheit aufbauen. So trifft man leichter bessere Entscheidungen, für sich, die Gäste und das Hotel.

Im Seminar werden Basis-Informationen und Techniken vermittelt, die Hotelmitarbeiter befähigen, souverän aufzutreten, Gesprächssituationen klar einschätzen zu können und schlagkräftig wie charmant Antworten geben zu können – und zwar an die unterschiedlichsten Gesprächstypen angepasst.

Ihre Mitarbeiter repräsentieren mit jeder ihrer Handlungen, Einschätzungen, Worten und Gedanken nicht nur sich selbst, sondern vor allem das gesamte Unternehmen. Dies sollte jedem Mitarbeiter bewusst sein. Außerdem ließe sich in der

Kommunikation unter Kollegen mit etwas mehr Achtsamkeit und Verständnis – einfach und schnell – Frust, Diskussionen und Zeit einsparen. Mehr Zeit, die für die Gästebetreuung genutzt werden kann. Und weniger Frust, was zu einem besseren Betriebsklima und zu zufriedeneren Mitarbeitern führt.

Seminarthemen

- **Mindshift: Glaubenssätze / Haltung / Perspektiven:** Glück und Erfolg hängen von der Beschaffenheit der eigenen Gedanken ab. Identifikation eigener Glaubenssätze, Erarbeitung neuer Haltungen und der Fähigkeit, Perspektiven wechseln zu können.
- **Typenorientierte Kommunikation:** Anhand des DISG-Modells lernen die Teilnehmer unterschiedliche Kommunikationstypen kennen. Sie erfahren, wie man mit deren Verhaltensmerkmalen im Alltag souverän umgehen und diese sogar nutzen kann.
- **Aktives Zuhören:** Dafür braucht es mehr als nur zwei gesunde Ohren. Wir decken im Training auf, welche 4 Seiten eine einzige Nachricht haben kann.
- **Argumentieren / Themen & Gesprächseinstiege:** Die Teilnehmer lernen, mit dem Schema „Argument + Bedeutung + Frage“ kinderleicht in Gespräche und Themen einzusteigen und Interesse beim Gesprächspartner zu wecken. Außerdem, im Alltag schlagkräftig argumentieren zu können.

BESONDERES

Im Training sprechen wir nicht nur über die einzelnen Kommunikations-Modelle und -Techniken. Das gemeinsam erarbeitete Verständnis und Wissen wenden wir in zahlreichen Übungen und einem Rollenspiel an. Somit bekommt jeder Teilnehmer eine wirkliche Vorstellung von seinen neuen kommunikativen Fähigkeiten und lernt, diese auf seine ganz eigene Art und authentisch mit in den Berufsalltag einzubringen.

Termin: 15.06.2020 (Mo)

im Hotel Gut Hühnerhof, 63584 Gründau

Dauer: 1 Tag (10:00 Uhr bis ca. 18:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Preis: Top250-Mitglied: 540,- €* / ohne Mitgliedschaft: 640,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preisseite am Ende dieser Broschüre.



Trainer:
Frank Gabal

10 Beschwerdemanagement im Hotel

Erfolgreicher Umgang mit unzufriedenen Gästen

Zielgruppe

Tagungsprofessionals und weitere Mitarbeiter, die bereits umfangreiche Erfahrungen im Umgang mit Gästen haben.

Seminarziel

Die Teilnehmer erkennen den Zusammenhang von Gasterwartungen und Dienstleistung in den Prozessen des Hotels. Damit sind sie in der Lage zu erkennen, aus welchem Grund ein- und dieselbe Situation bei unterschiedlichen Menschen zu Reklamationen führt. Auf den Grundlagen der Kommunikation, die bereits in vorhergehenden Seminaren vermittelt wurden, werden schwierige Situationen kundenorientiert behandelt. Der Mitarbeiter wird befähigt, ein Beschwerdegespräch nicht als persönlichen Angriff sondern als Chance für zufriedene Kunden zu begreifen.

Seminarthemen

- Menschentypen und Ihr Kommunikationsverhalten
- Service und Dienstleistung – Job oder Aufgabe?
- Unterschiedliche Kundenerwartungen erkennen
- Emotionale und sachliche Ebenen der Kommunikation
- Umgang mit „schwierigen“ Kundentypen
- Richtiges Verhalten in schwierigen Situationen
- Kommunikations-Technik: Wenn ein Wunsch nicht erfüllt werden kann
- Die GEWINN-Formel – Schritte zur erfolgreichen Reklamationsbehandlung
- Positive Formulierungen zur Reklamationsbearbeitung
- Killer-Formulierungen, die einen Streit vertiefen

BESONDERES

Im Seminar arbeiten wir an Fallbeispielen aus Ihrem Hotelalltag und analysieren darüber hinaus schriftliche Reaktionen auf Online-Reklamationen.

Die Referentin Monica Nunez spricht über „Beschwerdemanagement“ in einer erfrischenden, temperamentvollen Art. Das Seminar war sehr informativ und praxisbezogen: So konnten wir eigene Beispiele einbringen und positive wie negative Erfahrungen mit Kollegen aus anderen Hotels austauschen. Wir erhielten viele praktische Tipps, besonders die Gruppenarbeit gab uns Sicherheit, mit Beschwerden künftig professioneller umzugehen.



*Birte Staufenberg & Ludmilla Randel,
GenoHotel Baunatal GmbH*

Termin: 19./20.06.2020 (Fr/Sa)

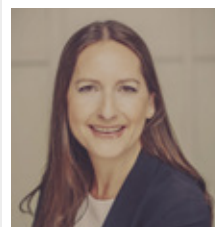
im Hotel Park Soltau, 29614 Soltau

Dauer: 2 Tage (1. Tag: 10:00 Uhr bis ca. 18:30 Uhr)
2. Tag: 08:00 Uhr bis ca. 15:00 Uhr)

Teilnehmerzahl: mind. 7 Personen

Preis: Top250-Mitglied: 840,- €* / ohne Mitgliedschaft: 940,- €*

*Weitere Infos zu Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen siehe Preisseite am Ende dieser Broschüre.



Trainerin:
Monika Nunez

Preise, Frühbucherrabatt & Teilnahmebedingungen

Einzel- wie auch Kombi-Preise finden Sie bei den jeweiligen Seminarbeschreibungen und verstehen sich netto zzgl. MwSt.

Seminare, die als Kombi-Angebot verfügbar sind, können auch einzeln gebucht werden.

Bonus bei Buchung mehrerer Seminarplätze je Haus:

Ab 2020 tritt eine neue Bonusregelung in Kraft:

Bucht ein Haus mehrere Plätze für ein oder beliebig viele Seminare, erhält es auf die Gesamtsumme aller gebuchten Seminarplätze dieses Seminarprogramms (I/2020) folgenden Bonus:

- **Ab 3 Seminarplätze: 5 %**
- **ab 5 Seminarplätze: 10 %**

Dieses Bonus-Guthaben kann bei der Buchung von Seminaren mit Termin zwischen 01. August 2020 und 31. Juli 2021 eingelöst werden.

Zusatzkosten:

Zusätzlich zum Seminarpreis werden noch folgende Kosten vom jeweiligen Gastgeberhotel in Rechnung gestellt (pro Teilnehmer/brutto):

- Tagungspauschale: 40 Euro/Tag
- Übernachtung/Frühstück: 50 Euro/Nacht
- Bei 2-Tages- oder Kombi-Seminaren: 1 Abendessen á 30 Euro inkl. 1 Getränk

Stornobedingungen:

Um dieses Angebot wirtschaftlich tragbar zu machen, haben wir folgende Stornoregelungen bei Absagen aufgelegt:

- Bis 6 Wochen vor Seminarbeginn: kostenfrei
- 6 – 2 Wochen vorher: 100 % zahlen, ABER 50 % Gutschrift der Summe für ein Seminar aus dem darauffolgenden Seminarprogramm (II/2020 oder später) der repecon akademie
- 2 Wochen bis 1 Tag vorher: 100 % zahlen, ABER 25 % Gutschrift der Summe für ein Seminar aus dem darauffolgenden Seminarprogramm (II/2020 oder später) der repecon akademie



Anmeldung/Kontakt:

Marion Kaufmann | marion.kaufmann@repecon.de oder **+49 931 4607860**

Bitte geben Sie bei der Anmeldung folgende wichtige Informationen an:

- Seminarbezeichnung (Nummer) und Termin
- Name und E-Mail-Adresse des Teilnehmers sowie die Position im Hotel
- Voranreise geplant?
- Bezahlung der Tagungspauschale direkt im Hotel oder per Rechnung (Rechnungsadresse angeben) gewünscht?

Qnigge Führungstraining für Tagungs- und Veranstaltungshotels



Zielgruppe

Das Qnigge Führungstraining richtet sich an junge Talente im Hotel- und Tagungswesen mit ersten oder geübten Führungserfahrungen. Angesprochen sind Direktoren, stellvertretende Direktoren sowie Abteilungsleiter und Nachwuchsführungskräfte, die die eigenen Führungskompetenzen entwickeln und festigen möchten.

Ausbildungsziel

Die Teilnehmer werden, neben den klassischen und modernen Führungsinstrumenten, praxisnahes Handwerkszeug für eine gelingende und generationenübergreifende Führungspraxis erhalten. Die Grundlagen der Motivation sowie die motivorientierte Führung als Königsweg im Führungsalltag werden vermittelt, um ein umfassendes und zeitgemäßes Kommunikationskonzept im Umgang mit Mitarbeitern zu erlernen. Anerkennung und Wertschätzung als preiswertes Führungswerkzeug sowie Kommunikationstechniken und die Gesprächsführung in schwierigen Situationen werden geübt. Jeder Teilnehmer wird sein eigenes Rollenverständnis finden oder weiterentwickeln, um für sich selbst, seinen Betrieb und die Branche einen wertvollen Beitrag zu leisten.

Das Qnigge Führungstraining besteht aus 6 Trainingstagen in 3 Modulen á 2 Tagen. Die 3 Module bauen aufeinander auf und sind nur als Einheit buchbar. Die Teilnehmerplätze sind auf 12 Personen begrenzt.

3 Module für die Entwicklung der persönlichen Führungskompetenz

08.+09.06.2020 Modul 1

Zeitgemäße Führung in herausfordernden Zeiten

Wie Sie Teams erfolgreich führen und entwickeln

Das eigene Selbstverständnis als Führungskraft wird im persönlichen Rollenverständnis verankert und bildet die Grundlage zur Weiterentwicklung der Führungspersönlichkeit mit

allen Kompetenzen. Zeitgemäße und traditionelle Führungswerkzeuge werden vermittelt, mit denen es gelingt, die Führungsaufgabe zielgerichtet auszuüben und Führungssituationen zielsicher und lösungsorientiert zu meistern.

18.+19.09.2020 Modul 2

Motivorientierte Führung

Mit werteorientierten Führungstechniken Mitarbeiter nachhaltig motivieren und halten

Die Teilnehmer werden erkennen, welche Lebensmotive ihnen selbst wichtig sind und welchen Einfluss diese auf den eigenen Führungsstil und das Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Vorgesetzten haben. Außerdem lernen sie die Grundlagen der Motivation und wie sie als Führungskräfte dieses Wissen für die eigene Lebenszufriedenheit und die der Mitarbeiter gewinnbringend einsetzen können. Eine zeitgemäße und zukunftsorientierte Führungsphilosophie wird vermittelt, die in Zeiten von Mitarbeitermangel und Gen Y/Z auch die Bedürfnisse dieser Generationen berücksichtigt.

04.+05.12.2020 Modul 3

Mitarbeitergespräche führen

Entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter durch zielorientierte und zeitgemäße Gespräche

Die Teilnehmer lernen, ein qualitativ anspruchsvolles Mitarbeiter- und Zielgespräch eigenständig zu führen. Sie werden den strategischen Nutzen des regelmäßigen Dialoges, vor allem mit den Generationen Y und Z, erkennen und das Mitarbeitergespräch zielführend in diesen Dialog integrieren. Mit einem einfachen Gesprächskonzept werden sie in der Lage sein, auch tiefgehende Fragen zu stellen, um so herauszufinden, welche Mitarbeiter wirklich in die Position, die Abteilung und das Unternehmen passen. Dadurch werden sie die Kosten für unnötige Fluktuation reduzieren und die Teamentwicklung aktiv fördern.



Investition für das 6-tägige Führungstraining

Die Seminargebühr beträgt **2.390,00 €** netto pro Person, zzgl. MwSt. und beinhaltet die Teilnahme an 6 Seminartagen in 3 Modulen à 2 Tagen, persönliches Reiss Profile der Lebensmotive, umfangreiche Begleitliteratur und Zertifikat. **Frühbucher, die bis zum 28.02.2020 buchen, erhalten einen Preisvorteil von 10 %** auf die Seminargebühr. Für die Übernachtungen und Tagungspauschalen im Veranstaltungs-

hotel sowie für die Stornobedingungen gelten gesonderte Konditionen des Institut Qnigge.

Buchung unter dem Kennwort: „repecon akademie“ ausschließlich über das INSTITUT QNIGGE.

Profitieren Sie von unseren Erfahrungen und buchen Sie noch heute formlos per E-Mail an info@qnigge.de oder telefonisch unter +49 6039 48611-0.



Trainer:
Markus F. Weidner

Partner der individuell
geführten Tagungshotellerie.

erfahren.innovativ.vernetzt.

BESONDERE
TAGUNGS
& EVENT
LOCATIONS

www.toptagungslocations.de

TOP 250
GERMANY

DIE BESTEN
TAGUNGS
HOTELS
IN
DEUTSCHLAND

www.top250tagungshotels.de

exzellente
LERNORTE

ELO
TRAINER CLUB
exzellente LERNORTE | exzellente TRAINER

HOTEL-HELDEN.
»BE PART OF US«

TOP 250
GERMANY
inside

„repecon akademie“ ist eine Marke der

re|pe|con

Marketing- und Vertriebsconsulting

Medien- und PR-Konzeptionen

Sedanstraße 23, D-97082 Würzburg

Tel. +49 931 4607860

E-Mail: info@repecon.de

www.repecon.de