



# BEST BRAIN FOOD WITH PROVEN EXPERTISE

---

**Diese Hotels arbeiten bereits mit uns ...**



# STARTERS

Liebe Personalverantwortlichen,

zur Unterstützung Ihrer erfolgreichen Personalentwicklungsarbeit freuen wir uns, Ihnen unsere **Seminarübersicht für Hotellerie & Gastronomie** zur Verfügung zu stellen.

Sie suchen Unterstützung bei der Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um Ihr Hotel noch erfolgreicher zu machen und den Umsatz noch mehr zu steigern? Wir erstellen für Sie passgenaue Schulungen von Trainingsprofis gebündelt mit jahrelanger Erfahrung in der Hotellerie und führen diese praxisnah durch.

Ihr Seminar wird zum Erfolg! Unsere berufserfahrenen und kompetenten Trainer und eine entsprechende Seminarorganisation sichert Ihnen höchste Trainingsqualität!

Unsere Seminare richten wir immer auf Ihre Bedarfe und die Bedarfe der Teilnehmer aus. Auf Wunsch führen wir auch eine erweiterte Bedarfsanalyse durch. Wir freuen uns über Ihre Anfrage und erstellen Ihnen gerne ein Angebot!

## Ihre Ansprechpartner:



**Yvonne Hilberink**  
Geschäftsführerin,  
Trainerin & Coach



**Rüdiger Voß**  
Seminarverwaltung  
& Projekte

Hamburger Training & Consulting oHG

☎ 040 / 41 35 20 74

✉ [mail@hamburger-training.de](mailto:mail@hamburger-training.de)

[www.hamburger-training.de](http://www.hamburger-training.de)

# MAIN COURSES

## Basics für alle Abteilungen

Die Grundlagen dieser Seminare machen Ihr Hotel noch erfolgreicher!



### Service- und Kundenorientierung - well done (eintägiges Seminar):

Umsatzsteigerung im Hotel und  
Gastronomiebereich

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung  
erreichen

Auf Augenhöhe mit Gästen und Kollegen  
kommunizieren

Positiver Eindruck – die Mitarbeiter als  
Visitenkarte Ihres Hotels

Eine gute Atmosphäre aufbauen

Wünsche und Ziele des Gesprächspartners  
erkennen

### Unser Rezept für Sie:

Kundengruppen und ihre Erwartungen  
kennenlernen

Die Bedürfnispyramide nach Maslow auf Ihre  
Gäste anwenden

Den ersten und den letzten Eindruck nachhaltig  
verbessern

Grundlagen der Kommunikation

Cross- und Up-Selling-Chancen erfolgreich  
nutzen

Den eigenen Kommunikationsstil kennenlernen

Selbst- und Fremdwahrnehmung

## ...dazu empfehlen wir das korrespondierende Aufbauseminar



### „Noch effektiver kommunizieren“ (eintägiges Seminar):

Profitable Kundenbeziehungen aufbauen  
und festigen

Steigern der Effizienz und Effektivität der  
Verkaufsaktivitäten Ihrer Mitarbeiter

Steigern der Wiedererkennung Ihres Hotels  
durch ein professionelles Corporate Identity

### Inhaltsstoffe, die das Seminar abrunden:

Den Fokus auf den Gast legen

Richtig zuhören und beobachten

Sender-Empfänger-Modell

4 Seiten einer Nachricht

Verbale und nonverbale Kommunikation

Auftreten, Ausstrahlung, Begrüßung

Sprechtechnik – Artikulation, Tempo, Modulation,  
Pausen

Die Geheimnisse der Körpersprache

Die innere Haltung – der Gesprächspartner spürt  
Ihre Einstellung



---

### **Professioneller Umgang mit Reklamationen – hot and spicy (eintägiges Seminar):**

Im Vorfeld vor Ort Beschwerden vermeiden durch aktives Zuhören

Herausforderungen gemeinsam lösen

Gute Ergebnisse bei Internetbewertungen erzielen

Langfristige Gästezufriedenheit – Gewinnung von Stammgästen

---

### **Auf die richtige Würze kommt es an:**

Ursachen von Reklamationen

Folgen von Reklamationen

Optimales Verhalten bei Reklamationen

Findung positiver Formulierungen

In die Rolle des Gastes hineinversetzen

Bei Beschwerden nicht emotional reagieren

Lösungsorientiertes Handeln

Prozesse definieren – eigene Handlungsfreiheit

### **Basics für**

### **Zimmerreservierung / Front Office / Convention Sales / F&B**



---

### **Erfolgreich und zielorientiert telefonieren – Gaumenschmaus (zweitägiges Seminar):**

Umsatzsteigerung durch aktives Verkaufen am Telefon

Höhere Auslastung der Hotelzimmer sowie des Veranstaltungsbereichs

Bedarfe der Gäste erkennen

Erster positiver Eindruck am Telefon

---

### **Wir verraten Ihnen unsere Geheimzutaten:**

Gesprächsablauf: Leitfaden für das Verkaufs- und Beratungsgespräch

Ablauf eines erfolgreichen Telefongesprächs

Argumentationshilfen für den aktiven Verkauf

Erwartungshaltung der unterschiedlichen Zielgruppen

Bedarfsermittlung / aktives Zuhören und Fragetechnik

Nutzenpräsentation / Formulierungstraining

Von der Anfrage zum Follow Up

Up-Selling / Cross Selling

### **...dazu empfehlen wir**

### **das korrespondierende Aufbau-seminar**



---

### **Telefonreflektion – Crash Kurs:**

Wurden die Standards eingehalten?

Wurde das Hotel vorgestellt?

Wurden verschiedene Zimmerkategorien vorgestellt?

Wurden die Gästewünsche erkannt?

War das Telefonat erfolgreich?

---

### **Unser Rezept für Sie:**

Durch Testanrufe prüfen wir die Telefonqualität der Mitarbeiter

Im persönlichen Einzelgespräch wird das Telefonat ausgewertet und ein 30- minütiges individuelles Coaching stattfinden

So wird jeder einzelne Mitarbeiter zum Telefonprofil!

# INTERMEDIATE COURSES

## Front Office - Ihr Aushängeschild

Ein kompetenter Auftritt an der Rezeption ist die Visitenkarte des Hauses. Die Rezeption ist die erste Anlaufstelle im Hotel und hier entscheidet es sich, ob ein Gast entspannt ankommt oder schon gestresst das Hotelzimmer betritt. Daher ist professionelles Qualitätsmanagement eine der Erfolgsgarantien von Hotelbetrieben.



### Der erste Eindruck des Gastes (zweitägiges Seminar):

- Dem Gast ein zu-Hause-Gefühl vermitteln
- Wiedererkennungswert Ihres Hotels durch ein professionelles Corporate Identity
- Motivierte Mitarbeiter als Aushängeschild Ihres Hauses
- Negative Bewertungen vermeiden

### Unser Rezept für Sie:

- Begrüßung / erster positiver Eindruck
- Check-in / Check-out
- Souverän und erfolgreich telefonieren
- Der letzte Eindruck bleibt
- Sichere Gesprächsführung
- Körpersprache

## Convention Sales

Ihre Veranstaltungen laufen mit System viel reibungsloser und erfolgreicher: von der Angebotsentwicklung über den Verkauf bis hin zur perfekten Umsetzung und Nacharbeit



### Tagungs- und Veranstaltungsmanagement (zweitägiges Seminar):

- Professionelle und kompetente Beratung für Tagungen und Veranstaltungen
- Auslastung und Profit steigern
- Kundentypen und dessen Wünsche ermitteln
- Hausführungen zur Kundenbindung nutzen

### Unsere Tagungspauschale für Sie:

- Die Unterschiede zwischen privaten und geschäftlichen Anfragen
- Von der Anfrage zum Follow-up
- Zeitmanagement sowie systematisches Vorgehen
- Checkliste erstellen (Pax, Bestuhlung, Tagungspauschale und -technik usw.)
- Entscheidende Faktoren für die Auftragserteilung
- Neukundenakquise & Bestandskundenpflege
- Welche Vorteile bringt das Hotel zu anderen Hotels mit? Wie gewinne ich mit meinem „Produkt“ den Kunden?

## Führungskräfte in Hotels



### Neu in Führung (zweitägiges Seminar):

Erfolgreiche und zeitgemäße Führungsarbeit ist geprägt durch einen kooperativen Führungsstil und hohe Kommunikationsanteile.

In diesem Seminar erarbeiten Sie die Kenntnisse und Fähigkeiten, um eine zielorientierte, wertschätzende und motivierende Führung umzusetzen.

Gemeinsam mit den Mitarbeitern erreichen Sie die gesetzten Ziele und werden gleichzeitig von Aufgaben entlastet.

### Diese Variation ist besonders beliebt:

Was Führungsarbeit bedeutet – die Rolle der Führungskraft!

Das Haus der Führung muss sicher stehen - Werte der Führungskraft

Management und Führung - Die Grundsätze wirksamer Führung kennen lernen

Herausforderungen und Aufgaben der Führungsrolle

Die Führungsrolle aktiv gestalten - authentische Führungspersönlichkeit entwickeln

Motivationshintergründe kennen lernen und motivierendes Führungsverhalten anwenden

Vertrauen aufbauen und Kontrollen positiv einsetzen

Durch gezielte Kommunikation Mitarbeiter motivierend führen

## Geben wir noch etwas Pfeffer dazu....



### Fit for Leadership (dreitägiges Seminar):

Die Führungskraft steht heute im Spannungsfeld zwischen Unternehmens- und Mitarbeiterinteresse. Sie finden täglich Kompromisse, um zwischen diesen beiden Polen zu vermitteln.

Führungskräfte von heute müssen Führung anders denken, denn Sie sind gefordert, Ihre Führung individuell und flexibel den jeweiligen Situationen und dem jeweiligen Mitarbeiter anzupassen.

Bei solch großen Herausforderungen ist es neben dem fachlichen Handwerkszeug auch wichtig, körperliche und mentale Fitness mitzubringen.

Lernen Sie in unserem Seminar auf sich zu achten und Ihre eigenen Ressourcen gut einzuteilen. Für Ihre körperliche Fitness bieten wir vor Seminarbeginn morgendliche Übungseinheiten an. Sportbekleidung ist ausdrücklich erwünscht!

### Unsere Zubereitungsart:

Unternehmen im digitalen Wandel

Veränderungen anstoßen und managen

Mitarbeiter in Change-Prozesse einbinden

Aufbau, Führung und Motivation multidisziplinärer Teams

Führungskraft als Coach und Weichensteller

Mitarbeitergespräche erfolgreich führen

Energiemanagement

Die Bedeutung der körperlichen Aktivität

Stress & seine Folgen

Entspannungstechniken aktiv nutzen

# DESSERT

## Unsere Specials für Sie und Ihre Mitarbeiter



### **Employee at hotels (eintägiges Seminar):**

Das Statistische Bundesamt hat für das Jahr 2018 in Deutschland rund 477,6 Mio. Übernachtungen ermittelt. Diese Zahl nimmt jährlich zu.

Im Jahr 2018 nächtigten über 390 Millionen inländische und rund 88 Millionen ausländische Gäste in Deutschland.

Kundenorientierung und Service ist das eine, aber wie sieht es mit den Sprachkenntnissen Ihrer Mitarbeiter aus?

Wir bieten Ihnen einen tollen Powerkurs zur Auffrischung an.

### **Diese Komposition versüßt Ihnen die Kommunikation mit internationalen Gästen:**

#### **Conversation**

Gäste herzlich willkommen heißen, ein bisschen Small-talk führen und die Gäste höflich verabschieden – der erste und der letzte Eindruck entscheiden

#### **Booking and Reservation**

Reservierungsanfragen telefonisch oder per Mail entgegennehmen und stornieren, Angebote und Preise des Hauses beschreiben

#### **Food, Drink & Sleeping**

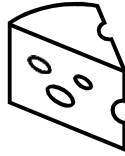
Beratung bei der Auswahl von Speisen und Getränken, Zimmerkategorien beschreiben und bei der Auswahl beraten

Wir werden zu jedem Thema jeweils 60 Minuten gemeinsam die Theorie erarbeiten und Formulierungen finden. Im Anschluss setzen Sie das Erlernte direkt um und führen gemeinsam mit der Gruppe zahlreiche aktive Übungen durch. Ein echter Powertag!

#### **Unser Goodie für Sie**

Sämtliche Unterrichtsmaterialien, gesonderte Übungen sowie weitere Formulierungshilfen erhalten Sie im Anschluss an den Kurs für drei Monate über unsere Online-Akademie kostenlos von uns.

## Käse schließt den Magen, dieses Seminar schließt den Stressfluss:



---

### **Stress- und Energiemanagement (eintägiges Seminar):**

Die Anforderungen im Arbeitsalltag nehmen stetig zu: die Technik beschleunigt Prozesse, die Kunden sind informierter und kritischer und die Komplexität der Aufgaben für jeden Mitarbeiter nimmt zu. Es wird für Sie also immer wichtiger die Herausforderung zu meistern und auch unter Stress handlungs- und entscheidungsfähig zu bleiben.

In diesem Seminar lernen Sie "den Stress" besser kennen und verschaffen sich Klarheit und Souveränität im Umgang mit Ihren persönlichen Stressoren. Langfristig erreichen Sie eine verbesserte Work-Life-Balance.

---

### **Auf dieser Platte ist für jeden etwas dabei:**

#### Den Stress kennenlernen

Was ist Stress? Eustress und Disstress  
Welche kurz- und langfristigen Wirkungen hat Stress auf Körper, Geist und Seele  
Stresssymptome  
Stressverstärker und Stresspuffer

#### Die Grundlagen der Stressbewältigung

Regenfasstheorie  
instrumentelle, kognitive und palliativ-regenerative Stressbewältigung

#### Mehr Energie für die eigene Leistungsfähigkeit

Zeit- und Selbstmanagement  
Einblick in Entspannungstechniken  
Entspannungs-Quickies



# FÜR UNSERE KLEINEN GÄSTE

## Begrüßen Sie Ihre neuen Azubis in Ihrem Hotel

Wir geben den Grundstock an die Hand, damit es Ihren Azubis leichter fällt, sich in das neue Arbeitsleben einzufinden



---

### Der gute Start in die Ausbildung (eintägiges Seminar):

Gastgeber von morgen werden

Die wesentlichen Abläufe im Hotel erkennen

Die Bedeutung der Kunden- und Serviceorientierung als Dienstleister verstehen

---

### Unser Rezept für Sie:

Kundengruppen und Ihre Erwartungen kennenlernen

Der erste und der letzte Eindruck zählen

Grundlagen der Kommunikation

Den eigenen Kommunikationsstil kennenlernen

Selbst- und Fremdwahrnehmung

Transaktionsanalyse

# WARUM HAMBURGER TRAINING & CONSULTING oHG

die richtige WAHL ist!

## **1** Über 25 Jahre Hamburger Training & Consulting oHG

Unsere Erfahrungen, Expertise und Kraft für Innovationen setzen wir seit vielen Jahren zur Verwirklichung Ihrer Entwicklungsziele ein.

## **3** Garantierter Praxisbezug

An Ihren Bedürfnissen und Zielen orientieren sich unsere Angebote, so dass Sie das Gelernte sofort umsetzen können.

## **5** Bei uns haben Sie die Wahl

So vielfältig wie unsere Kunden sind unsere Lernformate:  
Für Ihre Seminare bieten wir Ihnen verschiedene Möglichkeiten wie Präsenztraining, E-Learning, Webinare oder auch Blended Learning Angebote.

## **7** 100% zufriedene Kunden

Durch unseren eigenen hohen ethischen Anspruch, stehen wir für klare Werte und Normen. Ihre Entwicklung ist der Maßstab unseres Handelns.

## **2** Individuelle Betreuung und Beratung für Sie

Unser Office ist immer für Sie da und konzipiert für Sie individuelle, passgenaue Trainings- und Coachinglösungen für Ihren Bedarf.

## **4** Höchste Trainingsqualität

Wir garantieren Ihnen nachhaltige Methodik und Didaktik, maßgeschneiderte Inhalte, eine detaillierte Evaluierung und den passenden Trainer vor Ort. Dafür stehen wir mit unserem Namen und das im wahrsten Sinne des Wortes als persönlich haftende Gesellschafter.

## **6** Qualifizierte Trainer

Für den größtmöglichen Erfolg Ihres Trainings stehen Ihnen bei uns qualifizierte und erfahrene Experten aus den verschiedenen Kompetenzbereichen zur Verfügung.