



Rundschreiben:
Weiterbildung im Februar 2012
Kommunikation / Konfliktmanagement



Praktischer Workshop für Fachkräfte aus Hotel- & Restaurantbetrieben
|__| KOM/ Erfolgreiche Kommunikation mit dem Hotel- und Restaurantgast, am 06.02.2011

Inhalte der Weiterbildung:

- o Wie erhalten wir Informationen und was bleibt übrig + Kommunikationsübung
- o Überzeugende Kommunikation mit dem Gast + Übung
- o Richtig Telefonieren mit einem Leitfaden + Übung
- o Gästetypen und deren individuelle Behandlung mit Übungen und Empfehlungen
- o ABC / Pareto Fehleranalyse & Fehlervermeidungsmaßnahmen + Übung

Seminargebühr: € 250 inkl. MWSt für DEHOGA Mitglieder
€ 300 inkl. MWSt für Nichtmitglieder,

Praktischer Workshop für Fach- & Führungskräfte aus Hotels und Restaurants
|__| KFM/ Konfliktmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben, am 07.02.2011

Inhalte der Weiterbildung:

- o Konfliktgründe & Konfliktarten
- o Konfliktbedingungen & Konfliktsymptome
- o Mobbing, was ist das und wie geht man damit um - Mobbing Test
- o Konfliktstrategien
- o Konflikt Vorbeugung durch Qualitätsstandards
- o Empfehlungen / Konflikt(de) Eskalationsmodell

Seminargebühr: € 250 inkl. MWSt für DEHOGA Mitglieder
€ 300 inkl. MWSt für Nichtmitglieder

Seminarort: Berlin Hotel Hamburg - Landgrafenstrasse 4 - 10787 - Berlin
Tel: 0 30 264770 - Email: info@goldentulipberlin.de

Fax-Anmeldung: bitte bis zum 30.01.2012 direkt bei Hotqua; 030-40107755

Hiermit melde ich folgende Mitarbeiter/-innen zu dem(n) angekreuzten Kurs(en) an:

Teilnehmer |_____| Workshop |_____|

Teilnehmer |_____| Workshop |_____|

Teilnehmer |_____| Workshop |_____|

Firma |_____| Anschrift |_____| DEHOGA ja/nein

Telefon |_____| Kontakt |_____|