



Nr.	JA	Termine	Themen	Zielgruppen	Preise
Januar: Servicequalität aus der Sicht des Gastes – Unsere Klassiker seit 2001 mit Checklisten und Qualitätsstandards					
1.		Donnerstag 20.01.2011	Servicequalität aus der Sicht des Gastes	H & R – Mitarbeiter mit Gästekontakt	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
2.		Freitag 21.01.2011	Servicequalitäts - Standards für Hotel- und Restaurantbetriebe (mit praktischen Vorlagen)	Nachwuchs - und Führungskräfte, Abteilungsleiter, Geschäftsführer (GF)	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
Februar: Erfolgreich kommunizieren & Konflikte vermeiden – Mit Selbsteinschätzungs- und großem Mobbingtest					
3.		Dienstag 01.02.2011	Erfolgreiche Kommunikation mit dem H- & R-Gast	Hotel- & Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
4.		Mittwoch 02.02.2011	Konfliktmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben	Schichtführer, Abteilungsleiter, GF, Personalleiter	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
März: Professionelle Verkaufstechniken & Verkaufsmanagement im Büro und Unterwegs (z.B. Messen)					
5.		Dienstag 01.03.2011	Professioneller Verkauf im Empfangs- & Servicebereich	Hotel- & Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
6.		Mittwoch 02.03.2011	Verkaufsmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben	Nachwuchs - und Führungskräfte, Abteilungsleiter, GF	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
April: Taktvoller Umgang mit Gästebeschwerden & Einführung und Weiterentwicklung des Reklamationsmanagements					
7.		Donnerstag 07.04.11	Reklamationen & Gästebeschwerden im Hotel & Restaurant	Hotel- und Restaurantmitarbeiter mit Gästekontakt	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
8.		Freitag 08.04.2011	Reklamations-Management für Hotel- und Restaurantbetriebe	Nachwuchs - und Führungskräfte mit Gästekontakt	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
Mai: Optimierung der Abläufe in der Küche und Hausreinigung sowie Personalmanagement mit Führungstechniken					
9.		Montag 02.05.2011	Hygiene & Arbeitsabläufe in der Küche (HACCP)	Mitarbeiter aus dem Küchenbereich	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
10.		Dienstag 03.05.2011	Housekeeping & Hausreinigung	Mitarbeiter/-innen aus dem Housekeeping	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
11.		Freitag 06.05.2011	Personalmanagement für Hotel- und Restaurantbetriebe	Geschäftsführer, Personalleiter, , MA aus der Personalabteilung	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
Juni: Effizientes Hotel- & Restaurantmanagement sowie international anerkanntes Qualitätsmanagement nach ISO 9001					
12.		Freitag 17.06.2011	Hotel- und Restaurantmanagement	Nachwuchs - und Führungskräfte, Abteilungsleiter, GF	€ 200 DEHOGA MG € 250 Nichtmitglieder
13.		Mittwoch-Freitag 27-29.06.2011	Qualitätsmanager/-in nach DIN-EN-ISO 9001	Mitarbeiter der mittleren & gehobenen Führungsebene, GF	€ 549 DEHOGA Berlin € 649 Nichtmitglieder
In House Kurse auf Anfrage:					
14.		Wie telefoniere ich richtig & Telefonverkauf		Mitarbeiter	
15.		Reklamationsverhalten & Telefonverkauf		Mitarbeiter	
16.		Servicequalität & Reklamationen		Mitarbeiter	
17.		Erfolgreiche Kommunikation & Professioneller Verkauf		Mitarbeiter	
18.		Führungstechniken + interne Kommunikation		Mittlere Führungsebene	
19.		Praktisches Umweltmanagement als Kostenkiller		Führungskräfte	
20.		Praktisches Qualitätsmanagement als Mehrwert		Führungskräfte	
21.		Qualitätsbeauftragter, - Manager, - Auditor ISO 9001		Führungskräfte	
		Zusatzkurs im Februar: Qualitätsmanager/-in nach DIN-EN-ISO 9001 Mittwoch bis Freitag, 16-18.02.2011, Berlin Plaza Hotel			€ 549 DEHOGA Berlin € 649 Nichtmitglieder



Fax – Anmeldung direkt an Hotqua: 030-40107755

Nr.	JA	Ich/Wir melden folgende Teilnehmer/-innen an (bitte Vornamen & Familiennamen deutlich schreiben)			
1.		Donnerstag 20.01.2011	Servicequalität aus der Sicht des Gastes		
2.		Freitag 21.01.2011	Servicequalitäts - Standards für Hotel- und Restaurantbetriebe (mit praktischen Vorlagen)		
3.		Dienstag 01.02.2011	Erfolgreiche Kommunikation mit dem H- & R-Gast		
4.		Mittwoch 02.02.2011	Konfliktmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben		
5.		Dienstag 01.03.2011	Professioneller Verkauf im Empfangs- & Servicebereich		
6.		Mittwoch 02.03.2011	Verkaufsmanagement in Hotel- und Restaurantbetrieben		
7.		Donnerstag 07.04.11	Reklamationen & Gästebeschwerden im Hotel & Restaurant		
8.		Freitag 08.04.2011	Reklamations-Management für Hotel- und Restaurantbetriebe		
9.		Montag 02.05.2011	Hygiene & Arbeitsabläufe in der Küche (HACCP)		
10.		Dienstag 03.05.2011	Housekeeping & Hausreinigung		
11.		Freitag 06.05.2011	Personalmanagement für Hotel- und Restaurantbetriebe		
12.		Freitag 17.06.2011	Hotel- und Restaurantmanagement		
13.		Mittwoch-Freitag 27-29.06.2011	Qualitätsmanager/-in nach DIN-EN-ISO 9001		

		Zusatzkurs im Februar: Qualitätsmanager/-in nach DIN-EN-ISO 9001 Mittwoch bis Freitag, 16-18.02.2011, Berlin Plaza Hotel	
--	--	---	--

Bei einer Anmeldung oder Anfrage bitte ausfüllen			
		Firma:	Rechnungsanschrift:
		Ansprechpartner:	Funktion:
		Tel:	Fax:
		E-Mail:	www:
		DEHOGA Mitglied:ja __ nein __	Unterschrift/Stempel
		Ort:	
		Datum:	

Herzlichen Dank für Ihre Anmeldung. Sie erhalten eine Bestätigung und 2 Wochen vor Kursbeginn die Rechnung. Ist der gewünschte Kurs schon ausgebucht, erhalten Sie Alternativvorschläge
 ___| Bitte Infos über innerbetriebliche Schulungsmaßnahmen für Fach- und Führungskräfte
 ___| Bitte Infos über qualitätssichernde Maßnahmen (Servicequalitätsstandards/Qualitätsmanagement)
 ___| Bitte Infos über Fördermöglichkeiten der Schulungs- und/ oder qualitätssichernden Maßnahmen