



Workshop für Führungskräfte mit Gästekontakt  
**Gastorientierter Verkauf & Zusatzverkauf im Hotel/Restaurant**

**Zielsetzung:** Unsere Zielsetzung ist, den Teilnehmern praxiserprobte und auf den Gast abgestimmte Verkaufshilfsmittel & -Instrumente zur Hand zu geben. Diese Verkaufstechniken können sofort in Hotel- und Restaurantbetrieben eingesetzt werden und führen zur Umsatzsteigerung und Gästezufriedenheit.

**Inhalte der Weiterbildung mit Übungen:**

1. Eigenschaften eines Verkäufers & Selbsteinschätzung > Übung
2. Kommunikation & Gästeerwartungen > Übung
3. Erfolgreiche Verkaufsphasen > Übung
4. Verkaufshilfsmittel & Zusatzverkauf > Übung (Kross- + Upselling)
5. Gästetypen und deren individuelle Behandlung > Übung
6. Schlussbetrachtung & Empfehlungen: > Messung der Zufriedenheit

**Weitere Informationen**

Tagungsort:	Hotel Ibis Berlin Airport Tegel, Alt-Reinickendorf 4-5, 13407 Berlin, Tel.: 030 498830, Parkmöglichkeit vorhanden
Termin & Zeiten:	10.11.2014, von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	8-12 Hotel- & Restaurant- Fachkräfte mit Gästekontakt
Netto-Investition pro Teilnehmer:	€ 199 zzgl. MWST für BVMW, BFD, CWG, DEHOGA Mitglieder € 299 zzgl. MWST für Nichtmitglieder
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, ein attraktives Teilnahmezertifikat, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks.

**Fax-Anmeldung:** bitte bis zum 06.11.14 direkt bei Hotqua; 030-40107755

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
BVMW / DEHOGA Mitglied	Ja __	Nein __

**Anmerkung:**

- o Bei Bezuschussung des Workshops durch BAFA/EU, geben wir die Namen der Teilnehmer an die Förderstelle weiter
- o Unsere Workshops eignen sich auch als In House Schulungen. Sprechen Sie mit uns



# Gastorientierter Verkauf & Zusatzverkauf

Zeit	Übung	Thema	OK
Vormittags		Vorbereitung des Workshops / Gespräche mit der Leitung und Mitarbeitern	
		1. Vorwort & Einleitung	
		o Eigenschaften eines Verkäufers	
	X	o Selbsteinschätzungstest	
		2. Kommunikation & Gästewartungen	
	X	o Was erwartet der Gast von uns?	
	X	o Wann ist unser Gast zufrieden	
		o Wie erhalten wir Informationen? Und was bleibt übrig?	
		3. Erfolgreiche Verkaufsphasen	
	x	o Begrüßung	
	x	o Wunschermittlung	
	x	o Angebot / Empfehlung	
	X	o Verkauf	
	x	o Verabschiedung	
Nachmittags		4. Verkaufshilfsmittel & Zusatzverkauf	
	X	o Nutzenargumentation bei Zusatzverkauf	
	X	o Motivatoren für Zusatzverkauf	
	X	5. Gästetypen und deren individuelle Behandlung	
		6. Schlussbetrachtung & Empfehlungen	
	X	Messung des Zufriedenheitsgrades der Teilnehmer	

© Frank Höchsmann: 2014