

Workshop: (1 Tag)

„Kundenorientiert serviert - Appetit auf Freundlichkeit“



Zielgruppe:

Mitarbeiter aus der Betriebsgastronomie mit Gästekontakt an der Ausgabe, in Gäste-Kasinos, im Verkauf.

Zielsetzung:

Freundlichkeit und positive Gastorientierung ist eine „Währung“, sagen einige. Freundlichkeit kostet nichts und bewegt soviel. Jeder Kunde und Gast freut sich über ein freundliches Wort, die entsprechende Mimik, einen freundlichen Blick und aufmerksames Hinhören und Handeln. Gerade in einer Welt, die gefühlt hektischer wird, schätzen Gäste unaufdringliche und ungezwungene Freundlichkeit sehr. Viele der Verantwortlichen und deren Mitarbeitenden wissen, dass es oft genau das ist, was Menschen in die Betriebsgastronomie führt und wiederkommen lässt.

Themen und Inhalte:

- Freundlichkeit/Gastorientierung: Bedeutung und Abhängigkeiten
- Eigene Gewohnheiten: Erkennen, bewerten, verstehen und ggf. ändern
- Was sich Gäste heute von Ihrer Betriebsgastronomie wünschen: Zeiten im Wandel
- Checkliste Gastorientierung: Wie gut sind wir schon?
- Der eigene Betrieb: Was läuft gut – was ist verbesserungsfähig?
- gastfreundlich kommunizieren: Neben- und Auswirkungen von Worten und Stimme, Mimik und Körpersprache
- Unfreundliche Gäste oder Kollegen... was nun?
- Übungen mit Feedback
- Kurzfilm zum Thema und Auswertung

Methoden :

Kleine Theorieeinheiten, zeitgemäße Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Moderation, Film

Nach diesem Workshop...

- können Sie Ihre Sprache und Ihr Auftreten/Verhalten bewusster reflektieren und überprüfen
- können Sie an Hand einer Checkliste Ihre eigene Gastorientierung und die Ihres Betriebes sicherer einschätzen
- beobachten Sie Mechanismen bei anderen besser und lernen davon
- wissen Sie, wie und das Freundlichkeit und Umsatz direkt in Verbindung stehen
- kennen Sie Methoden, wie man freundlich bleibt, auch wenn es mal hoch her geht

Ansprechpartner

Jacobsen Nielsen Consult GbR Hamburg-Kiel

Ariane Nielsen / nielsen@jn-consult.de / Tel: 0172 – 423 6828

Ute Jacobsen / jacobsen@jn-consult.de / Tel: 0179 – 230 71 62