



## Was Gäste wünschen Gäste Orientierung 4.0



Lern  
dich  
weiter.

Lernen Sie, wie man die Fähigkeiten der Mitarbeiter fördert und optimiert. Erarbeiten Sie betriebspezifische Standards für den Umgang mit in- und ausländische Gäste aber auch im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten.

### ■ Beschreibung

#### Auftreten und Erscheinungsbild

- Vom Empfangen bis zum Verabschieden
- Grüße und Begrüßen
- Der erste Eindruck
- Nonverbale Kommunikation
- Am Telefon und im Gespräch
- Die Rolle als Gastgeber
- Arbeitskleidung und Uniform

#### Gästeorientierung 4.0

- Die Gäste von heute und morgen
- Die Frau als Gastgeberin und als Gast
- Verkürzte Aufenthaltsdauer – hohe Anforderungen
- Erwartungen, Ansprüche und Gästeverhalten
- Wissende Gäste – unwissende Mitarbeiter
- Zeitgemäße Umgangsformen
- Small Talk – die Kunst der angeregten Unterhaltung
- Professioneller Umgang mit Reklamationen und Gästewünschen
- Nationale und internationale Gäste und Teams

#### Das Internet

- Plattformen
- Soziale Netzwerke
- Neue Medien als Wissensdatenbank

#### Tischkultur & Tischsitten

- Der gedeckte Tisch
- Die Frau als Gastgeberin

### ■ Ziel

Im Umgang mit Gästen sind Freundlichkeit, aber auch Diplomatie und Redegewandtheit gefragt. Das äußere Erscheinungsbild ist hier genauso wichtig wie ein selbstbewusstes und souveränes Auftreten. Der erste Eindruck zählt! Sie lernen in diesem Seminar die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter zu fördern und zu optimieren und erarbeiten betriebspezifische Standards im Umgang mit dem in- und ausländischen Gast und im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten.

### ■ Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter in der Hotellerie und Gastronomie

### ■ Trainer

Mag. Maria Th. Radinger

### ■ Kurstermin

28.04.2021

(71522010)

WIFI - Klagenfurt Hauptgebäude

Mi 9.00 - 17.00 Uhr

8 Lehreinheiten

€ 250,-

[www.wifikaernten.at/715220](http://www.wifikaernten.at/715220)

Nutzen Sie auch die Möglichkeit,  
Ihren Kurs online zu buchen!

Online buchen  
auf [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)



INFORMIEREN SIE SICH ÜBER UNSER UMFANGREICHES WEITERBILDUNGSANGEBOT!

Information und Anmeldung:

T 05 9434  
E [wifi@wifikaernten.at](mailto:wifi@wifikaernten.at)  
W [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)

WIFI. Wissen Ist Für Immer. | [wifi.at](http://wifi.at)

# Anmeldeformular



**Ja**, ich melde mich zu folgender Veranstaltung an:

WIFI Kurs-Nummer	Titel des Kurses	Beginn
------------------	------------------	--------

Rechnung ist auszustellen an

Privat (bitte Punkt 1 ausfüllen)

Firma (bitte Punkt 2 ausfüllen)

Bitte füllen Sie alle Angaben vollständig aus!

Wir benötigen diese für eventuelle Rückfragen bzw. für die Ausstellung von Zeugnissen.

## 1. Privatanmeldung (bitte nur 1 Person/Anmeldung):

Akad. Grad Nachname

Vorname

Geburtsdatum Geburtsort

Privatadresse

PLZ/Ort

Telefon/Mobilnummer

E-Mail\*

\*Ich bin mit der Zusendung von WIFI E-Mails einverstanden.

Anmeldungen an:

WIFI Kärnten GmbH, Europaplatz 1, 9021 Klagenfurt

## 2. Firmenangaben:

Firmenname

Adresse

PLZ/Ort

Telefon E-Mail

### Angaben zum/r KursteilnehmerIn

Akad. Grad Nachname

Vorname

Geburtsdatum Geburtsort

Adresse

PLZ/Ort

Telefon/Mobilnummer

E-Mail\*

Datum/Unterschrift

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Kärnten in der letztgültigen Fassung.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie im aktuellen Kursbuch oder online unter [www.wifikaernten.at](http://www.wifikaernten.at)