

MITARBEITERTRAINING · GEHOBENE HOTELLERIE & GASTRONOMIE

„Der professionelle *Gastgeber.*“

Wenn Ihr Team nicht nur bedient — sondern begeistert. Das Entwicklungsprogramm für Service-Exzellenz, Gastgeber-Gen und souveräne Markenbotschafter auf 5-Sterne-Niveau.

— 8 MASSGESCHNEIDERTE FACHMODULE

— PRÄSENZ & ONLINE-FORMAT

— FÜR TEAMS BIS 12 PERSONEN

— SEIT 2014 · HOTELLERIE & GASTRONOMIE



WARUM DAS GASTGEBER-GEN ENTSCHEIDEND IST

Stellen Sie sich vor: *Ein Team, das Gäste wirklich begeistert.*

In der gehobenen Hotellerie und Gastronomie entscheidet nicht nur die Ausstattung oder die Kulinarik. Es entscheidet die Begegnung. Das Gastgeber-Gen ist kein Zufall — es kann erlernt, trainiert und zur Unternehmenskultur werden.

01

Service wird zum Erlebnis

Jeder Gästekontakt wird zum positiven Markenerlebnis — nicht zur Dienstleistung.

02

Zufriedenheit wird Begeisterung

Begeisterte Gäste kommen wieder — und erzählen davon. Mit einem entscheidenden Unterschied in der Intensität.

03

Preissegment wird berechtigt erlebt

Stil und Haltung rechtfertigen das Preisniveau — ohne dass Sie es erklären müssen.

04

Team als starke Einheit

Einheitliche Standards schaffen Vertrauen — im Team und bei Ihren Gästen.

05

Haltung als Unternehmenskultur

Wenn Haltung kein Einzelfall ist, sondern Standard — wird Ihr Haus zur Marke.

06

Mehr Freude im Team

Wer weiß, wofür er steht, arbeitet mit mehr Stolz, Präsenz und innerer Stärke.

Kompetenz schützt nicht vor Unsichtbarkeit — auch nicht im Service. Haltung aber ist spürbar. Immer.

— JANINE KATHARINA PÖTSCH, GEKONNT WIRKEN

KONKRETER NUTZEN & MEHRWERT

Was Ihr Team und Ihr Haus *konkret gewinnen.*

Das Programm wirkt auf drei Ebenen gleichzeitig: bei jedem einzelnen Mitarbeitenden, im Team als Ganzes — und in der Wahrnehmung Ihres Hauses nach außen.

FÜR IHRE MITARBEITENDEN

- Sicheres Verhalten in jeder Gästesituation — auch unter Druck und bei schwieriger Klientel
- Fingerspitzengefühl für Wünsche, die Gäste noch nicht ausgesprochen haben
- Souveräner Umgang mit Beschwerden, Kritik und Konflikten — stilvoll und lösungsorientiert
- Bewusstsein für die eigene Außenwirkung als Visitenkarte des Hauses
- Stilsicherheit bei exklusiven Anlässen — Dinners, Empfängen, Fine Dining
- Persönliche Stärke und mehr Freude an der täglichen Arbeit

FÜR IHR HAUS

- Einheitliche Servicequalität — unabhängig von Person, Schicht oder Tagesform
- Parkettsicherheit mit internationaler Klientel — kultursensibel und weltoffen
- Preisniveau, das als selbstverständlich und berechtigt wahrgenommen wird
- Gäste, die zu Stammgästen werden — und aktiv weiterempfehlen
- Service-Exzellenz als messbarer Wettbewerbsvorteil und Markenversprechen
- Eine Gastgeber-Kultur, die das gesamte Haus prägt — auf jedem Touchpoint

Ihr Training war sehr gut strukturiert. Wir wissen jetzt, wie wir auch in schwierigen Situationen stilsicher mit unseren Gästen umgehen und gezielt beim Small Talk punkten.

AZUBI-TEAM · BRENNERS PARKHOTEL, BADEN-BADEN

DIE 8 FACHMODULE

Individuell kombinierbar — *abgestimmt auf Ihr Haus.*

Alle Module können einzeln oder in Kombination gebucht werden —
passend zu Ihrem Schwerpunkt, Ihrer Zielgruppe und Ihrem
Zeitraumen.

MODUL 01

Die Macht des ersten & letzten Eindrucks

Customer Journey · Begrüßungsrituale ·
Professionelles Eindrucksmanagement ·
Touchpoints für Kundenbindung

MODUL 02

Service-Excellence

Gäste-Bedürfnis-ABC · Erlebnisse bewusst
gestalten · Das Gastgeber-Gen souverän leben

MODUL 03

Stilsichere Kommunikation mit gehobener Klientel

Haltung, Stimme & Körpersprache · E-Mail-
Etikette · Small Talk & Rhetorik

MODUL 04

Souveräner Umgang mit Konflikten

Kudentypologie · Charmantes
Konfliktmanagement · Interkulturelle
Sensibilität

MODUL 05

Image, Auftritt & Wirkung als Markenbotschafter:in

Charisma & Präsenz · Gepflegtes
Erscheinungsbild · Unternehmenskultur leben

MODUL 06

Persönlichkeit & Souveränität unter Stress

Umgang mit Lob & Kritik · Motivation &
Gelassenheit · Innere Stabilität

MODUL 07 — SPECIAL

Fine Dining — Stilsicher beim Dinner & an der Bar

Tischmanieren · Fine-Dining-Grundlagen ·
Interaktives Dinner-Event mit Live-Coaching (4
Stunden)

MODUL 08

Internationaler Business-Knigge

Dos & Don'ts im internationalen Kontext ·
Kulturkreise verstehen · Parkettsicherheit

DAS ENTWICKLUNGSPROGRAMM

Strukturiert. Maßgeschneidert. *Nachhaltig.*

Ein klarer Rahmen — individuell auf Ihr Haus abgestimmt. Von der Analyse bis zur nachhaltigen Implementierung begleite ich Ihr Team in vier aufeinander aufbauenden Phasen.

1

Mystery-Check

Transparente IST-Analyse: Telefon- & Gäste-Checks, Servicequalität, Kommunikation & erster Eindruck

2

Kick-Off Training

Gastgeber-Gen einführen, Markenbotschafter-Rolle verankern, erste praktische Übungen

3

Vertiefung

Modultrainings in Präsenz oder Online — modular kombiniert, passend zu Ihrem Haus

4

Evaluation

SWOT-Analyse, Feedback, nächste Schritte — für nachhaltige Entwicklung

FORMAT & RAHMENBEDINGUNGEN

- Präsenztraining direkt in Ihrem Haus oder als Online-Workshop
- Optimale Gruppengröße: 8–12 Teilnehmende
- Tagestraining, Halbtagsformat oder modulare Einzeleinheiten
- Individuelle 1:1 Coachings auf Wunsch ergänzend möglich

INKLUSIVE LEISTUNGEN

- Individuelles Briefing & Konzeptentwicklung für Ihr Haus
- Maßgeschneiderte Unterlagen & Handouts für alle Teilnehmenden
- Strukturiertes Feedback & Auswertung nach dem Training
- Nachbetreuung & offene Fragen-Flatrate (4 Wochen)

Wir fühlen uns jetzt sicherer im Umgang mit anspruchsvoller Kundschaft und unterschiedlichen Persönlichkeiten sowie im professionellen Umgang mit Beschwerden. Man merkt, dass Sie selbst in der Gastronomie und Hotellerie gearbeitet haben.

MITARBEITER-TEAM · BÜLOW-PALAIS, DRESDEN

IHR NÄCHSTER SCHRITT

Lassen Sie uns herausfinden, wie Ihr Team *wächst*.

In einem 30-minütigen Kennenlerngespräch — via Zoom oder Teams — klären wir gemeinsam, ob mein Programm zu Ihrem Haus passt und welche Module für Ihr Team den größten Mehrwert bringen.

„Wirkung ist keine Frage der Lautstärke. Sie ist eine Frage der Haltung.“

KONTAKT & BUCHUNG

- Janine Katharina Pötsch
- +49 173 16 21 464
- jkp@gekonnt-wirken.de
- gekonnt-wirken.de
- Schliersee · Bayern · DACH-Region

KENNELNERNGESPRÄCH ANFRAGEN

Gekonnt Wirken · Strategische Wirkungskompetenz seit 2012

gekonnt-wirken.de

