Gekonnt wirken

TRAINING FÜR HOTELLERIE & GASTRONOMIE

Der professionelle Gastgeber

Sicher auftreten. Gäste begeistern.

Acht Module für
professionellen Gästekontakt,
Kommunikation und Service.

Individuell abgestimmt
auf Ihr Haus und Ihr Team.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

IHR ANLIEGEN UND NUTZEN

Gute Gastfreundschaft zeigt sich in den kleinen Momenten

Ein Gast kommt nach einer langen Reise an. Die Rezeption ist voll, das Telefon klingelt. Trotzdem möchte er das Gefühl haben, willkommen zu sein. Solche Begegnungen prägen den Eindruck Ihres Hauses.

Wo Ihr Team Unterstützung braucht

Unterschiedlicher Empfang je nach Schicht, Unsicherheit bei internationalen Gästen, Beschwerden und Zeitdruck: Wir greifen die Situationen auf, die Ihren Alltag prägen. Auch Auszubildende lernen, selbstständig und sicher auf Gäste zuzugehen.

Was Ihr Team entwickelt

Sicherheit im Gästekontakt, klare und freundliche Kommunikation, Ruhe bei Beschwerden und einen professionellen Auftritt. Moderne Umgangsformen und verlässliche Absprachen unterstützen Service und Zusammenarbeit.

Für wen das Programm gedacht ist

Für Hotels, Restaurants und Gastgeberbetriebe, besonders in der gehobenen Hotellerie und Gastronomie. Für Auszubildende, Quereinsteiger, erfahrene Mitarbeitende und Führungskräfte.

INHALTE UND PRAKTISCHE ANWENDUNG

Ihre Trainingsmodule

01 Gäste willkommen heißen und in guter Erinnerung bleiben

Vom ersten Telefonat bis zur Verabschiedung betrachten wir den Aufenthalt aus Gästesicht. Wir üben einen aufmerksamen, verbindlichen Kontakt.

Inhalte: Erster Eindruck, Begrüßung, Vorstellung, Telefonkontakt und Verabschiedung.

02 Gästewünsche erkennen und aufmerksam begleiten

Wir üben, zuzuhören, passende Fragen zu stellen und Wünsche im Rahmen der Möglichkeiten Ihres Hauses aufzugreifen.

Inhalte: Erwartungen verstehen, Bedürfnisse klären und persönliche Serviceerlebnisse gestalten.

03 Klar, freundlich und stilsicher kommunizieren

Ihr Team beginnt Gespräche sicher, vermittelt Informationen verständlich und bleibt im Ton verbindlich.

Inhalte: Wortwahl, Stimme, Körpersprache, Small Talk, aktives Zuhören und unterschiedliche Gästetypen.

04 Beschwerden und Konflikte souverän klären

Mitarbeitende nehmen Anliegen auf, bewahren Ruhe und erklären Lösungen oder nächste Schritte.

Inhalte: Beschwerdegespräche, deeskalierende Formulierungen, Grenzen, Zuständigkeiten und Erwartungen.

INHALTE UND PRAKTISCHE ANWENDUNG

Ihre Trainingsmodule

05 Das Haus professionell repräsentieren

Ihr Team schätzt die eigene Außenwirkung besser ein und macht den gemeinsamen Anspruch im Alltag sichtbar.

Inhalte: Selbst- und Fremdwahrnehmung, Präsenz, Erscheinungsbild, Dresscode und Verhalten.

06 Auch unter Druck freundlich und sicher bleiben

Wir arbeiten daran, die eigene Anspannung wahrzunehmen und bewusst zu reagieren.

Inhalte: Stress, Kritik und Fehler, Selbstvertrauen, Gelassenheit und gegenseitige Unterstützung.

07 Tischkultur und sicherer Auftritt beim Dinner

Ein interaktives Dinner bietet Raum, moderne Tischmanieren und angemessenes Verhalten praktisch auszuprobieren.

Inhalte: Besteck und Gläser, schwierige Speisen, Gastgeberrolle und Gesprächsführung. Optional: vierstündiges Abendformat mit Coaching.

08 Internationale Gäste respektvoll begleiten

Ihr Team lernt, aufmerksam nachzufragen und kulturelle Unterschiede respektvoll zu berücksichtigen.

Inhalte: Begrüßung, Nähe und Distanz, Höflichkeit, kulturelle Gepflogenheiten und Missverständnisse.

ABLAUF UND RAHMEN

Passend zu Ihrem Haus. Praktisch für Ihren Alltag.

01 Ausgangslage und Ziele klären

Wir besprechen Ihre Anforderungen und legen konkrete Entwicklungsschwerpunkte fest. Auf Wunsch ergänzen vereinbarte Telefon- und Gäste-Checks die Bestandsaufnahme.

02 Gemeinsam trainieren

Praktische Übungen greifen reale Situationen auf. Ihre Mitarbeitenden erhalten Rückmeldung und erproben neue Formulierungen und Verhaltensweisen.

03 Im Alltag anwenden

Wir halten persönliche Erkenntnisse und nächste Schritte fest. Das Gelernte wird in den eigenen Arbeitsalltag übertragen.

04 Individuell begleiten

Optional unterstützen 1:1-Coachings einzelne Mitarbeitende oder Führungskräfte bei persönlichen Herausforderungen und neuen Rollen.

Formate und Investition

Die Module und den zeitlichen Umfang stimmen wir gemeinsam ab. Möglich sind Tagestrainings, halbtägige Online-Workshops und ein persönliches Dinnerformat. Sie erhalten ein individuelles Angebot anhand der Inhalte, des Umfangs, der Gruppengröße und des Veranstaltungsortes.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

Erfahrung, die Ihr Team begleitet



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen dabei, sicherer aufzutreten, klarer zu kommunizieren und ihre Kompetenz sichtbar zu machen. Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen.

Praxis und Referenzen

Ich kenne den Arbeitsalltag in Gastronomie und Hotellerie aus eigener Erfahrung. Zu meinen Referenzen zählen Brenners Parkhotel in Baden-Baden und Bülow Palais in Dresden.

„Ihr Training war sehr gut strukturiert. Wir haben sehr viel Neues für unseren Berufsalltag gelernt.“

Azubi-Team · Brenners Parkhotel, Baden-Baden

Lassen Sie uns Ihr Anliegen besprechen

Welche Situation soll Ihr Team künftig sicherer meistern? Gemeinsam klären wir, welche Module und Formate zu Ihrem Unternehmen passen.

Kennenlerngespräch anfragen

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Standort: Schliersee · Deutschland, Österreich und Schweiz
Stand: Oktober 2026