

Die Südsteiermark Akademie -

Ihre Plattform für Ihre gezielte und professionelle Weiterbildung

Termin: Donnerstag, 13. Februar 2025 08:00 bis 12:00 Uhr

Thema: Was Gäste wünschen... Gäste-Orientierung 4.0

Seminarpartner: Kohl & Partner

Trainerin: Mag. Maria Radinger

Im Umgang mit Ihren 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!

Immer mehr Quereinsteiger arbeiten im Tourismus. Diese Mitarbeiter kennen viele Gepflogenheiten im Umgang mit dem Gast nicht (mehr). Und langjährige Mitarbeiter in dieser Branche sehen dieses Up-Date für zeitgemäße Umgangsformen als entscheidend. Wir möchten zufriedene Gäste, die sich wohl fühlen, gerne wiederkommen und uns weiterempfehlen.

Seminarinhalte:

- ✓ Auftreten & Erscheinungsbild
 - Vom Empfangen bis zum Verabschieden
 - Grüßen & Begrüßen
 - Der erste Eindruck
 - Nonverbale Kommunikation
 - Am Telefon & im Gespräch
 - Die Rolle als Gastgeberin & Gastgeber
 - Arbeitskleidung & Uniform

Gästeorientierung 4.0

- ✓ Die Gäste von heute und morgen
 - Die Frau als Gastgeberin – als Gast
 - Verkürzte Aufenthaltsdauer – Hohe Anforderungen
 - Erwartungen, Ansprüche und Gästeverhalten
 - Zeitgemäße Umgangsformen
 - Small Talk – die Kunst der angeregten Unterhaltung
 - Professioneller Umgang mit Reklamationen & Gästewünschen
 - Nationale und internationale Gäste und Teams
- ✓ Das Internet
 - Plattformen
 - Soziale Netzwerke

Tourismusverband Südsteiermark

Hauptplatz 40, 8530 Deutschlandsberg

T +43 5 7730 | M office@suedsteiermark.com

W suedsteiermark.com | #visitsuedsteiermark

UID-Nr.: ATU77386927

- ✓ Tischkultur & Tischsitten
 - Der gedeckte Tisch
 - Die Frau als Gastgeberin

Maximale Teilnehmeranzahl: 15 pro Seminar.

Die Plätze werden nach dem „first come – first served-Prinzip“ vergeben.

Sollten sich nicht genügend Teilnehmer anmelden, behält sich der Tourismusverband Südsteiermark das Recht vor, die Kooperation abzusagen oder terminlich zu verschieben

Veranstaltungsort: Seminarraum Gemeinde- und Ärztezentrum Großklein

8452 Großklein 120

Kosten: € 50,- pro Seminar/Person

(vor Seminarbeginn mittels Überweisung zu bezahlen)

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Ihre Ansprechpartnerin im Tourismusverband Südsteiermark:

Heidi Kuplen

Teamleitung Betriebs- und Gästeservice

E-Mail: betriebservice@suedsteiermark.com

Tel.: +43 5 77 30-320

Tourismusverband Südsteiermark

Hauptplatz 40, 8530 Deutschlandsberg

T +43 5 7730 | M office@suedsteiermark.com

W suedsteiermark.com | #visitsuedsteiermark

UID-Nr.: ATU77386927