

Konzepte - Themen 2017

Trainings - Workshops
Coaching - Beratung

1. Service & Qualität

Ihr Nutzen:

Die Konzepte helfen Ihnen, Ihre

- ✓ Servicequalität zu verbessern
- ✓ Mitarbeiter zu motivieren
- ✓ Potenziale zu entdecken
- ✓ Fachkräfte zu entwickeln
- ✓ Erfolge zu sichern
- ✓ Bewertungen zu steigern
- ✓ Ihre Einzigartigkeit auszubauen.

WoW – Gäste begeistern mit Herz und Leidenschaft

Die Mitarbeiter lernen Wege kennen, Gäste so zu betreuen, dass Sie gerne wieder kommen, das Hotel weiterempfehlen und Serviceleistungen top bewerten. Doch wie gelingt es, Gäste zu begeistern, sie zu berühren und zu faszinieren? Die Teilnehmer erfahren viele Tipps und Übungen zu positiver Ausstrahlung und wirkungsvollem Ausdruck mit dem Ziel, offen, herzlich und serviceorientiert mit dem Gast zu kommunizieren.

Beschwerden meistern mit ´GRIPS´ – Bewertungen & Qualität steigern

Teilnehmer erfahren, wie wichtig der professionelle Umgang mit Beschwerden ist und welche direkten Auswirkungen ihr Verhalten auf Bewertungen hat. Die Teilnehmer üben sich in wirkungsvollem Handeln bei Beschwerden und gewinnen an Sicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen. Sie lernen, wie sie direkt positiven Einfluss auf Gästebewertungen durch gezieltes Gesprächsverhalten nehmen.

Service ständig verbessern & Qualität sichern

Instrumente zur Serviceoptimierung kennenlernen und anwenden. Situationen aus der Sicht des Gastes betrachten und verbessern. Servicequalität sichern: Die Teilnehmer erhalten zahlreiche Tipps und Hilfen, um Prozesse und Abläufe zu strukturieren. Erfolgreicher Einsatz von Leitfäden und Standards.

Think big! – Erfolgsfaktoren der Zukunft

Szene ´Hotel der Zukunft´ - Erfolgsfaktoren Mitarbeiter- Teamspirit garantiert. (Interaktives Planspiel - so arbeitet und lernt die GenY-Z.) In diesem spannungsgeladenen aktiven Workshop wird das Bewusstsein der Teilnehmer zu qualitätsorientiertem, verantwortungsvollem, unternehmerischem Denken geschärft und trainiert. Ganzheitliches und zukunftsorientiertes Denken wird gefördert. Die Teilnehmer erarbeiten und erhalten zahlreiche Impulse für die Erfolgsfaktoren der Zukunft. Zu den Themen: Qualität, Bewertungen, Verkauf, Nachhaltigkeit, ect. ... buchbar.



2. Führung & Persönlichkeitsentwicklung (Bausteine Führungstrainings)

Persönlichkeitsentwicklung - PP3-Analyse

Anhand einer individuellen Persönlichkeitsanalyse (PP3 – Analyse) erkennen die Teilnehmer Ihre Verhaltenspräferenzen. Sie lernen sich selbst und andere besser einzuschätzen und mit Mitarbeitern und Gästen zielführend und erfolgreich zu kommunizieren.

Basics Kommunikation

Wirksam kommunizieren ist die Basis von Erfolg. Die Teilnehmer experimentieren mit Wirkfaktoren und Grundlagen der Kommunikation und lernen die Kraft von Fragen kennen. Sie erkennen die Wichtigkeit guter Kommunikation als Basis für eine gelungene Interaktion als Führungskraft.

Train the Trainer/Coach

Souverän präsentieren, Trainings, Learning on the jobs, Briefings, Unterweisungen erfolgreich gestalten. Moderations-, Präsentations- und Kreativtechniken, Tipps und Hilfen zum wirksamen Trainieren und Coachen von Mitarbeitern.

Feedbackkultur – wertschätzend führen - wirksam loben und kritisieren

Führungskräfte lernen die Kraft wertschätzender und motivierender Führung kennen. Wirkungsvolle Kommunikation, Führen mit klaren Zielen, Feedbackkultur, Anerkennung und Kritik ect..

Erfolgsfaktoren Team

Wertschätzung als Basis im Team. Führungskräfte beschäftigen sich mit förderlichen und hinderlichen Einflüssen im Team und verstehen es, eine positive Teamkultur zu gestalten.

Konflikte erfolgreich managen

Die Führungskräfte lernen Wege und Strategien kennen, Konflikte konstruktiv und proaktiv anzugehen und zu lösen.

Beurteilung-s/ Entwicklungsgespräche führen

Aufbau und Ziele von Beurteilungsgesprächen. Führungskräfte wenden bereits vermittelte Gesprächstechniken in Beurteilungs- und Entwicklungsgesprächen an und bauen Ihre Fähigkeiten, Mitarbeiter wirksam und nachhaltig weiterzuentwickeln, aus.



3. Auftreten & Wirkung

Fit in Auftreten und Wirkung: Service - Knigge

Die Teilnehmer lernen Grundlagen positiver Ausstrahlung und die Geheimnisse persönlicher Wirkung zur Gästebegeisterung kennen. Sie erkennen die Wichtigkeit des persönlichen Auftretens und die Rolle als Repräsentant des Unternehmens. Wirkungsvolle Körpersprache und serviceorientierte Kommunikation sind die Basis gewinnbringender und vertrauensvoller Beziehungen mit Gästen.

Business Etikette

Zeitgemäße Umgangsformen im Business - stilvoller und souverän im Umgang mit Gästen und Geschäftspartnern - von Höflichkeit hin bis zur Netikette.

Auszubildende 'Business-Knigge' - der 1. Eindruck zählt

Auszubildende lernen die Basis zeitgemäßer Umgangsformen im Business kennen. Sie üben sich in positiver Ausstrahlung und Wirkung und im Umgang mit Gästen bei schwierigen Situationen. Sie werden zu serviceorientiertem Verhalten sensibilisiert.

Methoden

Information und Sensibilisierung durch Vortragsimpulse und Präsentation. Einsatz aktivierender Interaktionsaufgaben und Mitmachübungen, 'Impro-Learn' und Übungen anhand zahlreicher Praxisbeispiele. Aktivierende und motivierende Lernatmosphäre – positive Lernkultur. Zusätzlicher Effekt: Freude, Spaß an Weiterentwicklung, Motivation und Teamgeist werden gefördert.

Themen können einzeln oder im **Bausteinsystem** kombiniert werden – als **Ganztagestrainings** oder als **3-4 Stundenworkshops**, als Intervalltrainings und Kombinationen mit Coaching sind möglich. Selbstverständlich können Themen, je nach Anspruch und Ziel individuell weiterentwickelt werden. Oder es entstehen ganz neue, **individuelle Konzepte nach Ihrem Wunsch**.

Präsenz + Transfer 4.0.

Teilnehmern fällt der Lern- und Praxistransfer nach einem Präsenztraining oft schwer. Sie brauchen persönliche Unterstützung, die unkompliziert und individuell hilft. Mit der Begleitung 4.0 bieten wir einen individuellen Begleitservice an: Z.B.: Unterstützung zur Umsetzung der Lerninhalte von Präsenztrainings im Nachgang, Live-Coaching, Telefon, Skype, Online-Training, ect. - auf Anfrage.

4. Beratung & Workshop

„Wissen wo man steht und klare Wege finden, wo es hingehen soll?“

Potenziale entdecken – Ist-Zustand bewerten, Erfolgsschritte im Team entwickeln

Persönlichkeit entwickeln – Persönlichkeitsanalyse – Wirksam und erfolgreich kommunizieren

Focusanalyse – kraftvolle Kernkompetenzen erkennen und nutzen – Strategie entwickeln

Qualitätsmanagement mit AQM3 – Vitalisieren mit System mit der Alchimedus®Methode

Ob für ein bestimmtes Thema im Betrieb oder für die Gesamtsituation Klarheit oder Wege entstehen sollen – wir begleiten Sie in Ihrem **Vitalisierungsprozess** mit der Potenzialanalyse. Basierend darauf entwickeln Sie Ihre Strategie und Ihre weiteren Ziele.

Des Weiteren bieten wir Persönlichkeitsbild, Fokusanalyse und Qualitätsmanagement mit der Alchimedus®- Methode an.

Als qualifizierte Trainerin und Beraterin ist TrainQ beim BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausführungkontrolle) gelistet und berechtigt Fördergelder für Beratungen zu beantragen.



TrainQ – ausgezeichnet

Werte, Top Qualität und ständige Weiterentwicklung sind für uns selbstverständlich. Wir freuen uns über die aktuellen Auszeichnungen.



Alchimedus
Master



Preise - Förderung

Informationsgespräch:	kostenfrei
Check-up & Coaching:	99,00 € - 180,00 €
3-4 Stunden Workshop:	600,00 € - 800,00 €
¾-Tag, Tagestraining:	900,00 € - 1.800,00 €
Potenzialworkshop:	ab 700,00 €
Konzeption neuer Themen:	auf Anfrage

Die Preise gelten auf Anfrage und variieren je nach Thema, Umfang und Teilnehmerzahl. Sie verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Anfahrt unter 50 km ist kostenfrei.

Schon gehört? BAFA fördert Workshops und Beratungen

Nutzen Sie Beratungsförderung des BAFA. Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) fördert Veranstaltungen, Workshops, Erfa-Tagungen. TrainQ ist seit September 2012 beim BAFA als Veranstalter und Berater gelistet. Wir erfüllen die Anforderungen des BAFA an eine hohe praktizierende Qualität und sind berechtigt, Fördergelder für Beratungen zu beantragen.