



WIR SIND IHR VORSPRUNG!
www.lehmann-hotelkompetenz.de



Ihre Gäste sind Ihr Erfolg.

Aus Ihren Gästen Freunde werden zu lassen ist unsere Intention.

Lehmann Hotelkompetenz macht die Wahrnehmung Ihrer Gäste für Sie transparent, lässt Sie vorhandene Potenziale effektiver nutzen und unterstützt Sie dabei, die Stärken Ihrer Mitarbeiter auszubauen. Mit uns zusammen entdecken Sie Bereiche, die wir gemeinsam optimieren und zu Ihrem Wettbewerbsvorteil umwandeln.

Sie und Ihr Team haben jeden Tag die Chance, aus jedem Ihrer Gäste einen Freund zu machen: Freunde, die Ihrem Hotel die Treue halten und es gerne weiter empfehlen werden. Ihre Mitarbeiter werden einem Freund auf anderer Augenhöhe begegnen und sich zu engagierten Gastgebern entwickeln.



**WIR SIND
IHR VORSPRUNG!**

Die Kombination aus Hotelerfahrung und Personal Coaching sowie die Umsetzung unserer drei Kompetenzfelder

testen • optimieren • trainieren

bringt Ihnen wertvolle Impulse zur Steigerung Ihrer Servicequalität. In der Praxis heißt das, dass wir Ihr Hotel und Ihre Mitarbeiter auf „Herz und Nieren“ prüfen, Ihnen Veränderungsmöglichkeiten aufzeigen und Sie durch alle Optimierungsprozesse begleiten.

Und das mit praxisnahen, flexiblen Modellen, fairen Konditionen und Diskretion.



TESTEN



Große Hotelketten nutzen anonyme Tests, um betriebliche Schwachstellen aufzuzeigen. Unsere Hotel-Checks sind mehr, denn wir bieten Ihnen eine Analyse Ihrer Leistungen aus Sicht des Gastes und mit der Beurteilung eines Hotelprofis.

Sie haben die Wahl zwischen dem Besuch eines „Mystery Guest“ und einem angekündigten, offiziellen Hoteltest. Idealerweise erfolgt jede Analyse durch zwei Tester, dem Hotelprofi und dem Personal Coach, der sich besonders auf Ihre Mitarbeiter konzentriert.

Anhand der Testergebnisse empfehlen wir Ihnen Maßnahmen zur Optimierung und erläutern den Bedarf an Training und Coaching.

OPTIMIEREN



Wir stimmen unsere Beobachtungen ab, zeigen Stärken auf, helfen eingefahrene Strukturen aufzubrechen und erläutern Punkte, an denen Verbesserungen angesetzt werden können. Gemeinsam erstellen wir neue Konzepte und optimieren Arbeits- und Organisationsabläufe.

Stets unter dem Aspekt, dass Sie die Servicequalität Ihres Betriebes ohne große Investitionen steigern, indem das vorhandene Potenzial (z. B. Ihre Mitarbeiter) optimiert und effektiver genutzt wird.

Entdecken Sie mit uns Möglichkeiten des Zusatzverkaufes und machen Sie Ihre Ertragssteigerung durch Einführung von Kennzahlen transparent.





25 Jahre Hotelerfahrung und die **neuesten Methoden aus Training und Coaching** stehen Ihnen zu Verfügung.

TRAINIEREN und COACHEN



Wir bieten Ihnen praxisgerechte Trainings und individuell abgestimmte Coaching-Modelle. Da wir zu Ihren Mitarbeitern vor Ort kommen, sparen Sie zusätzliche Lohn- und Reisekosten und Ihre Betriebsabläufe werden nicht gestört.

Alle Fachtrainings, Schulungen und Coachings können auch einzeln gebucht werden. Unsere Leistungen sind so flexibel und vielfältig wie die Hotellerie selbst – lassen Sie sich ein unverbindliches und auf Sie abgestimmtes Angebot erstellen.

Wir freuen uns darauf Sie kennen zu lernen!



Auszug
aus unseren
LEISTUNGEN

TESTEN:

MYSTERY-GUEST-Test:

- Erhebung des IST-Zustandes anhand einer ausführlichen Checkliste
- Präsentation der Ergebnisse
- Erhebung des Trainings- und Coachingbedarfs
- Abschluss- und Feedback-Gespräch

AKTIVER BEOBACHTER:

- Beobachtung der Arbeitsabläufe und die Zusammenarbeit Ihrer Mitarbeiter in Bezug auf ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen
- Analyse der Organisation der jeweiligen Abteilung sowie der Strukturen der Abteilungen untereinander
- Abschluss- und Feedback-Gespräch mit allen Beteiligten

optional zusätzlich buchbar:

- Test Ihrer Mitarbeiter anhand eines fingierten Verkaufsgesprächs
- Beurteilung des Serviceverhaltens Ihrer Mitarbeiter am Telefon
- Analyse des Verhaltens Ihrer Mitarbeiter im Beschwerdefall
- Nach-Test zur Überprüfung der Effektivität der eingeleiteten Maßnahmen

OPTIMIEREN:

- Alleinstellungsmerkmal (USP) zur Abgrenzung gegenüber Ihren Mitbewerbern
- Ertragsoptimierung durch Zusatzverkauf
- Erarbeiten von Maßnahmeplänen und neuen Konzepten in den entsprechenden Abteilungen
- Hilfestellung zur Umsetzung der neuen Konzepte
- Kontrolle der Effektivität durch einen Nach-Test
- Einführung von Serviceketten, Qualitätsbausteinen und Beschwerdemanagement

TRAINIEREN:

FACHTRAININGS-/ SCHULUNGSANGEBOT:

- „Training on the job“ z. B. im Housekeeping, im Service, am Telefon
- Reklamationsbehandlung
- Organisation und Arbeitserleichterung im Housekeeping
- Prüfungsvorbereitung für Azubis
- Housekeepingkonzepte

COACHING-ANGEBOT:

- Teamcoaching
- Konfliktmanagement
- Einzelcoaching

Unter www.lehmann-hotelkompetenz.de finden Sie unser ausführliches Leistungsspektrum.



Lehmann-Hotelkompetenz

Sylvia Lehmann

Staufer Straße 14 • 90453 Nürnberg
Tel./Fax 0911-64 11 324 • Mobil 0171-104 53 43

info@lehmann-hotelkompetenz.de

WIR SIND IHR VORSPRUNG!

www.lehmann-hotelkompetenz.de