



 **LEHMANN**
HOTELKOMPETENZ
testen • optimieren • trainieren

SCHULUNGEN

FACHTRAININGS

SEMINARE



WIR SIND IHR VORSPRUNG!

ZIMMERMÄDCHEN ALS ERFOLGSFAKTOR

Etagenarbeit – wichtiger Service hinter den Kulissen

Zimmermädchen und andere Etagenmitarbeiter sind nicht nur für die Sauberkeit im Hotelzimmer zuständig, sondern tragen maßgeblich zum Wohlfühlen der Gäste bei. Sie sollten daher für Servicequalität und Gästezufriedenheit im täglichen Kontakt sensibilisiert werden. **Das Seminar vermittelt die Grundlagen zum serviceorientierten Umgang mit dem Gast sowie das Wissen um effektive und fachlich korrekte Reinigungsabläufe.**

Themen:

- Serviceorientierter Umgang mit dem Gast
- Fundsachenbehandlung und Reparaturmeldung
- systematische Reinigung und Reinigungsstandards
- effizienter Einsatz von Körperkraft und Arbeitsmaterialien
- Handhabung von Checklisten

Methoden:

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, praktische Übungen

Teilnehmer: Zimmerfrauen, Etagenmitarbeiter/innen, Hausdamen/Assistentinnen

1-Tages-Seminar

offenes Seminar: 199 € netto p.P.

inkl. Verpflegung und Schulungsunterlagen
min. 8 Teilnehmer/innen

inhouse: 950 € netto

inkl. Schulungsunterlagen;

zzgl. Fahrtkostenpauschale und Spesen

max. 15 Teilnehmer/innen



PROFESSIONELLES HOUSEKEEPING

Ihr Hotelzimmer ist Ihr kostenintensivstes Produkt. Steigern Sie die Qualität und die Produktivität in Ihrer wichtigsten Abteilung. Machen Sie Ihr Housekeeping rundum fit!

Themen:

- Die Hausdame als Führungskraft (Anforderungen an die Hausdame, Stellenbeschreibung)
- Produktivität im Housekeeping (optimaler Mitarbeiterinsatz, Mitarbeiterplanung)
- Qualität im Housekeeping (Checklisten, Qualitätshandbuch)
- Ideen aus der Praxis zur Arbeitserleichterung (Wartungs- und Reinigungsverfahren: Tipps Ihrer Kolleginnen)

Methoden:

Vortrag, Übungen, Diskussion

Teilnehmer: Hausdamen, Assistenten/innen, Fach- und Führungskräfte

1-Tages-Seminar

offenes Seminar: 199 € netto p.P.

inkl. Verpflegung und Schulungsunterlagen

min. 8 Teilnehmer/innen

inhouse: 950 € netto

inkl. Schulungsunterlagen;

zzgl. Fahrtkostenpauschale und Spesen

max. 15 Teilnehmer/innen

BESCHWERDEMANAGEMENT

- Ihr Schlüssel zur Kundenbindung!

Jede Reklamation bietet eine Gelegenheit, Ihre Servicequalität zu verbessern. Erkennen Sie die Chancen, die in Beschwerden schlummern und nur darauf warten, sich durch richtige Behandlung in Ihren Vorteil zu verwandeln. Durch ein aktives und professionelles Beschwerdemanagement stärken Sie Ihre Mitarbeiter und die Bindung Ihrer Gäste an Ihr Unternehmen.

Themen:

- Was ist Servicequalität?
- Grundlagen der Kommunikation
- Nutzen und Aufbau eines Beschwerdemanagements
- Kundentypen erkennen und richtig behandeln
- GEWINN-Formel anwenden
- Reklamationen bearbeiten, auswerten und analysieren
- Positive Reaktion auf schriftliche Beschwerden und Einträge in Portalen

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Übungen

Teilnehmer: Fach- und Führungskräfte, alle Mitarbeiter mit Gastkontakt

1-Tages-Seminar

offenes Seminar: 199 € netto p.P.

inkl. Verpflegung und Schulungsunterlagen

min. 8 Teilnehmer/innen

inhouse: 950 € netto

inkl. Schulungsunterlagen;

zzgl. Fahrtkostenpauschale und Spesen

max. 15 Teilnehmer/innen

WIR SIND IHR VORSPRUNG!

www.lehmann-hotelkompetenz.de



TELEFONTRAINING

Optimaler Service am Telefon

Jedes Telefonat bietet die Chance, Ihr Hotel zu präsentieren und Ihre Gäste mehr an sich zu binden. Dieses Kommunikationstraining vermittelt die Grundlagen für serviceorientiertes Verhalten am Telefon und die optimale Weiterverarbeitung der erhaltenen Informationen.

Themen:

- Was erwartet der Gast bei seinem Anruf?
- Grundlagen der Kommunikation
- Reklamationen am Telefon sicher bearbeiten
- Störfaktoren und Pannen
- Serviceverhalten am Telefon
- Ihr individueller Telefonleitfaden

Methoden:

Vortrag, Telefonübungen

Teilnehmer: alle Mitarbeiter mit Telefonkontakt

½ -Tages-Seminar:

offenes Seminar: 149 € netto p.P.

inkl. Verpflegung und Schulungsunterlagen

min. 6 Teilnehmer/innen

inhouse: 495 € netto

inkl. Schulungsunterlagen;

zzgl. Fahrtkostenpauschale und Spesen

max. 15 Teilnehmer/innen



Sylvia Lehmann

Hotelfachfrau, 30 Jahre Erfahrung u. a. als leitende Hausdame bis zum 5* Bereich und Assistentin der GF, mehrere Hotelneueröffnungen als leitende Hausdame, Dozentin beim DSFT Berlin, Q-Coach, AEVO, Mitglied im Prüfungsausschuss IHK, ehemaliges Kommissionsmitglied der BTG Hotelklassifizierung, seit 2013 Inhaberin des Hotel & Restaurant DER SCHWAN.

Alle offenen Seminare werden im besonderen historischen Ambiente des Hotels & Restaurants DER SCHWAN, Am Marktplatz 7, 90596 Schwanstetten, durchgeführt und professionell betreut. Die frische, regionale Küche garantiert beste Verpflegung während des Seminars und 20 Themenzimmer stehen für eine entspannte Übernachtung zur Verfügung. Weitere Infos unter www.hotel-der-schwan.de

Am Marktplatz 7 • 90596 Schwanstetten

Mobil 0171-104 53 43

info@lehmann-hotelkompetenz.de

www.lehmann-hotelkompetenz.de

**FÜR DIENSTLEISTUNGSORIENTIERTE,
ABER BRANCHENFERNE UNTERNEHMEN:**

 LEHMANN
SERVICEKOMPETENZ
testen • optimieren • trainieren