



MEHRGEBNIS



Ich **verdopple**
Ihr Trinkgeld.

Seminare und Trainings für Teams und Mitarbeiter
in **Hotellerie & Gastronomie**



Das **Gastgeber-Gen** kitzeln

Gäste sind begeistert, wenn sie genau das bekommen, was sie erwarten – und noch ein bisschen mehr. Radikale Gästeorientierung bedeutet, den Gast mit **Service** zu begeistern und mit **Charme** zu betören. **Beides kann man lernen** – mit Manuela Lott als Trainerin.

„*Heute hat mich ein neuer Gast darauf angesprochen, dass er mein Auftreten bemerkenswert souverän findet. Und dabei habe ich nur einen der im Seminar gelernten Tipps angewandt. Danke für die große Hilfe.*“

Service ist Handwerk und Kunst. Das Handwerk bringen Sie mit, die Kunst trainieren wir in den Kursen. Das Erlernte ist sofort anwendbar und wird – dafür verbürge ich mich – innerhalb kürzester Zeit die Anzahl der Beschwerden halbieren, das Trinkgeld verdoppeln und Ihre Gäste zu Wiederkehrern machen.

Mögliche Module

- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Körpersprache und Stimme
- Kommunikation in Konfliktsituationen
- Selbst- und Zeitmanagement
- Betriebsklima durch Motivation
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Mitarbeitergespräche gelungen führen
- Gästeorientiert telefonieren und schreiben
- Einwandbehandlung
- Umgang mit schwierigen Gästen
- E-Mail-Etikette, Hotel-Knigge

Manuela Lott

Trainerin Hotellerie & Gastronomie
info@manuelalott.de
Tel: +49 160 8048872

www.manuelalott.de