



## Unternehmerwerkstatt: Leading Front Office to Excellence

Erlangen Sie spezifische Fähigkeiten, um Ihr Front Office zu einer exzellenten und modernen Visitenkarte des Betriebes zu entwickeln

## Kernthemen

### Management

Nur wer sich selbst führt, kann auch ein Team erfolgreich führen. Rollenverteilung, Konzepte & Strategien sowie die vier Phasen-Entwicklung von Teams werden thematisiert.

### Kommunikation

Die Bewusstmachung wirksamer Kommunikation mittels Modellen, Instrumenten und Praxisbezügen steht im Zentrum dieser Lerneinheit.

### Leadership

Eine offene Feedbackkultur und professionelle Mitarbeitergespräche bilden die Basis um durch gut geplante Coaching-Massnahmen Mitarbeitende weiterzuentwickeln.

### Kulturverständnis

Wer mit internationalen Gästen kommuniziert, sollte auch nonverbal die richtigen Worte finden. Sie erfahren was Ihr Körper alles verrät, ohne dass Sie darüber sprechen.

### Guest Journey

Professioneller Umgang, situativ richtiges Verhalten, durchgängige Konzepte und perfekte Instrumente bilden das Fundament der Kundenbindung und Kundenloyalität.

### Online/Digital Marketing

Sie lernen, mit welchen Massnahmen der Gast in den verschiedenen Phasen des online Guest Journey angesprochen werden kann und wie Sie damit den Betriebserfolg steigern.

### Social Media

Sie lernen unterschiedliche Plattformen kennen, was sich damit erreichen lässt und wie Sie mit dem richtigen Content Social Media im Geschäftsalltag sinnvoll einsetzen können.

### Revenue Management

Ertragssteuerung und Umgang mit Kennzahlen – die Bedeutung der Messbarkeit und wie Sie Entscheidungen an Hand von Daten fällen.

### Online Distribution

Eigen- und Fremdvertrieb – welche Vertriebskanäle sind erfolgsversprechend und wie können sie profitabel eingesetzt werden? Es geht um mehr als nur Preisanpassungen.

### Sales

Worauf muss im Verkauf geachtet werden – und wenn jeder ein Verkäufer sein soll, was heisst das für das Front Office? Der Unternehmenserfolg ist eine Teamleistung.

## Die Experten

### Gabriele Bryant

BlumBryant AG, [www.blumbryant.ch](http://www.blumbryant.ch)

### Aleksandra Dajic

B2 Boutique Hotel + Spa Zürich, [www.b2boutiquehotels.com](http://www.b2boutiquehotels.com)

### Janine Fink

The Dolder Grand, [www.thedoldergrand.com](http://www.thedoldergrand.com)

### Roland Gasche

hotelleriesuisse, [www.hotelbildung.ch](http://www.hotelbildung.ch)

### Bora Obucina

Ventro Media, [www.ventromedia.com](http://www.ventromedia.com)

### Heiko Siebert

HSTC Heiko Siebert Training & Consulting, [www.hstc.ch](http://www.hstc.ch)

## Teilnehmernutzen

Sie stärken und vertiefen Ihr Fachwissen, entwickeln Ihre Management- und Leadership-Kompetenzen und wissen mit den vielfältigen Kommunikationskanälen umzugehen. Zusätzlich bauen Sie Ihre Kommunikationsfähigkeiten aus, werden sich der Wichtigkeit des Kulturverständnisses bewusst und können die Angebote und Dienstleistungen Ihres Betriebes erfolgreich verkaufen. Sie sind in der Lage, die Kundenloyalität mit wirksamen Methoden, messbaren Vorgehensweisen und nachvollziehbaren Konzepten erfolgreich zu beeinflussen und zu stärken.

## Zielgruppe

Front Office-Kader der Beherbergungsbranche, die ihre Management-, Sales- und Front Office-Kompetenzen systematisch und nachhaltig weiterentwickeln wollen.

## Anforderungen

- Abschluss Tertiärstufe oder gleichwertig
- Mindestens 2 Jahre Front Office Erfahrung
- Mindestens 1 Jahr Führungserfahrung

### Kursgebühr

Mitglieder von hotelleriesuisse: CHF 3'700.–

Nichtmitglieder: CHF 5'200.–

Im Kursgeld inbegriffen sind Kaffeepausen, Lunch, Kursmaterial und ein Diplom von hotelleriesuisse (bei bestandener Abschlussprüfung).

### Kursdaten & Durchführungsort

#### 08. - 10. Oktober 2018 (Modul 1)

Einführung, Management, Kommunikation, Leadership

#### 24. - 25. Oktober 2018 (Modul 2)

Kulturverständnis und Guest Journey

#### 20. - 21. November 2018 (Modul 3)

Online/Digital Marketing, Social Media

#### 03. - 05. Dezember 2018 (Modul 4)

Revenue Management, Online Distribution, Sales

#### 11. Dezember 2018 (Modul 5)

Prüfungstag

Alle 5 Module finden jeweils im Hotel Sempachersee in Nottwil statt.

Hotel Sempachersee, Kantonsstrasse 46, 6207 Nottwil, [www.hotelsempachersee.ch](http://www.hotelsempachersee.ch)

Die Kurstage dauern jeweils von 08.30 bis ca. 18.00 Uhr.

### Anmeldung

Das Anmeldeformular ist online verfügbar unter:

[www.hotelbildung.ch/frontoffice](http://www.hotelbildung.ch/frontoffice)

### hotelleriesuisse

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Telefon +41 31 370 43 01

Telefax +41 31 370 44 44

[unternehmerbildung@hotelleriesuisse.ch](mailto:unternehmerbildung@hotelleriesuisse.ch)

[www.hotelbildung.ch/frontoffice](http://www.hotelbildung.ch/frontoffice)

