

Kommunikationstraining für den sicheren Umgang mit dem Gast

Professionelle Qualität in der Dienstleistung durch hohe Serviceorientierung ist ein Merkmal, wodurch sich ein hervorragender Betrieb von einem guten Betrieb abhebt. Eine hohe Serviceorientierung zeichnet sich in erster Linie durch die Kommunikationsfähigkeit der Mitarbeiter aus.

Was ist Kommunikationsfähigkeit?

Kommunikation ist die Basis für erfolgreiche Interaktion und gehört somit zu den wichtigsten sozialen Kompetenzen im Berufs- sowie im privaten Leben. Gerade im Tourismus, der sich durch permanenten Menschenkontakt auszeichnet, ist professionelle und authentische Kommunikation eine notwendige Eigenschaft, um Kompetenz zu zeigen.

Beim ersten Gästekontakt am Telefon, bei der Ankunft, während des gesamten Aufenthaltes, sowie bei Abreise – Kommunikation ist allgegenwärtig. Unabhängig von der Position im Betrieb – ob Hoteldirektor, Lehrling, an der Rezeption, oder im Service – die Fähigkeit effizient, harmonisch und professionell zu kommunizieren (= Kommunikationsfähigkeit) ist auf jeder Ebene gefragt.

Bei der Kommunikationsfähigkeit geht es jedoch nicht nur darum, aktiv Botschaften in einer verständlichen Weise mit den richtigen Worten zu vermitteln, sondern auch darum, das Gehörte zu verstehen und anzunehmen. Nur wenn man erkennt und versteht, was der Gast möchte, kann man dementsprechend darauf reagieren.

Um die Kommunikationsfähigkeit zu verbessern bietet die Prodinger Tourismusberatung individuelle Trainings an, um die wichtigsten Elemente professioneller Kommunikation im Team zu verinnerlichen.

Dazu gehören:

- Auftreten & Erscheinungsbild
- Körpersprache & nonverbale Kommunikation
- Allgemeine Umgangsformen
- Sprache & Formulierungen
- Konfliktgespräche

Der Aufbau des Workshops wird individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst. Ziel ist es, Sicherheit im Umgang mit dem Gast durch fachlichen Input und interaktive Übungen zu erlangen.

Rückfragen und Kontakt:

PRODINGER TOURISMUSBERATUNG

Nina Pöllmann

n.poellmann@prodinger.at

Als führende Wirtschaftsberatung unterstützt die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ihre Kunden in den Geschäftsfeldern Steuerberatung, Unternehmensberatung, Tourismusmarketing und Tourismusberatung. Die Firmengruppe hat Spezialisten in den Branchen Tourismus, Bau- und Baunebengewerbe, Immobilienwirtschaft,



freiberufliche Tätigkeiten, Handel, Gewerbe und Dienstleistung. Die Beratungsgruppe hat Standorte in Bad Hofgastein, Bozen, Innsbruck, Lech am Arlberg, Linz, Mittersill, München, Saalfelden, Salzburg, St. Johann im Pongau, Velden, Wien und Zell am See.

Die Netzwerkgruppe betreut aktuell mehr als 6.000 Kunden, davon über 500 Hotelbetriebe, 30 Destinationen und 40 Bergbahnen. Derzeit sind 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 13 Standorten tätig.

Die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ist Mitglied in mehreren Netzwerken. Die Prodingen Steuerberatung ist unabhängiges Mitglied der GGI Geneva Group International. Die Prodingen Tourismusmarketing ist integriert in der Serviceplan Gruppe / Saint Elmo's Travel mit 26 Standorten weltweit.