

Aktuelle HGV/STK-Kurse

Management & Leadership

Donnerstag, 29. Februar, und Freitag, 1. März
Fit, um Lehrlinge erfolgreich auszubilden

Referentin: Andrea Bertagnolli-Windstoßer, Restaurantmeisterin, Sommelière und zertifizierter Teamcoach, Meran

Ort: Hotel Four Points by Sheraton, Bozen

Gebühren: 421 € – STK: 165 €

Freitag, 8. März
Kostenmanagement und Gewinnsteigerung im Betrieb

Referent: Frank Rüschenbaum, Trainer der DEHOGA Akademie, Baden-Württemberg

Ort: Bildungshaus Lichtenburg, Nals

Gebühren: 344 € – STK: 128 €

Montag, 11. März
The lucky way to success – Erfolgsfaktor Glück in der Führung

Referentin: Rita Einöder, Kohl & Partner Hotel und Tourismus Consulting, Villach

Ort: Hotel Lodenwirt, Vintl

Gebühren: 344 € – STK: 128 €

Mittwoch, 13. März
Führungskraft braucht Führungskraft

Referentin: Barbara Zisser, Coach und ausgebildete Resilienz-Trainerin, Bozen

Ort: Schenna Resort, Schenna

Gebühren: 309 € – STK: 117 €

Marketing & Kommunikation

Mittwoch, 21. Februar
Webinar: Marketing für Gastronomiebetriebe

Referentin: Veronika Mair, Leiterin des Bereiches Advertising & Consulting, HGV-Abteilung Web Marketing, Bozen

Gebühren: 80 € – STK: 40 €

Donnerstag, 14. März
Werben mit Google Ads – Einführung

Referentin: Veronika Mair, Leiterin des Bereiches Advertising & Consulting, HGV-Abteilung Web Marketing, Bozen

Ort: Schulungsraum im HGV Bozen

Gebühren: 272 € – STK: 106 €

Mittwoch, 20. März
Webinar: Wirksames Social-Media-Marketing für ein kleines Budget

Referentin: Iris Payer, Trainerin der Firma conos, Wien

Gebühren: 80 € – STK: 40 €

Rezeption & Korrespondenz

Dienstag, 5. März
Webinar: ASA HOTEL Einführung

Referentin: Manuel Riva, EDV-Experte, Lana

Gebühren: 80 € – STK: 40 €

Dienstag, 19. März
Die Rezeption: den Gast optimal betreuen

Referentin: Renate Stolle, Trainerin der DEHOGA Akademie, Baden-Württemberg

Ort: Hotel Millanderhof, Milland/Brixen

Gebühren: 337 € – STK: 126 €

Housekeeping

Freitag, 1. März
Gartengestaltung und Pflege

Referent: Experte der Gärtnerei Schullian

Ort: Gärtnerei Schullian, Bozen

Gebühren: 133 € – STK: 45 €

Donnerstag, 7. März
Webinar: Dekowerkstatt: Frühlingserwachen und Ostergrüße

Referentin: Maya Gruber, Meisterfloristin und Dekorateurin, MG Decoration Bozen

Gebühren: 59 € – STK: 30 €

Kulinarik 360°

Freitag, 22. März
Igiene e HACCP per la cucina

Referent: Luigi Ottaiano, docente alla scuola professionale provinciale alberghiera "Cesare Ritz", Merano

Ort: Hotel Castel Rundegg, Meran

Gebühren: 140 € – STK: 47 €

Programm und Anmeldung: Bereich Weiterbildung
 Tel. 0471 317 790
 weiterbildung@hgv.it
 www.hgv.it

Herzlich willkommen

Rezeption: positive Körpersprache und Ausdrucksweise

Ein Gast, der sich wohlfühlt, kommt wieder. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden von der DEHOGA-Trainerin Renate Stolle, was man dafür tun muss.

Was zählt zum ersten Eindruck und warum ist er so wichtig?

Renate Stolle: Es heißt ja, für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Früher waren es mal sieben bis zehn Sekunden, die wir uns Zeit für den ersten Eindruck genommen haben, heute ist es nur eine Sekunde, in der der Mensch entscheidet: sympathisch oder nicht sympathisch. Sind wir mal in der „Unsympathisch-Schublade“ wird es schwer, da wieder rauszukommen. Findet der Gast uns nicht sympathisch, wird oft auch das ganze Unternehmen viel kritischer betrachtet.

Auf die Frage „Wann ist einem ein Mensch sympathisch?“ wird in der Regel geantwortet: ein freundliches Lächeln, Blickkontakt, eine offene Körperhaltung. Das ist nicht schwer, bewirkt beim Gast aber das Gefühl des Willkommenseins.

Wie kann man den ersten Eindruck positiv beeinflussen?

Indem ich mich und mein Verhalten immer wieder



Renate Stolle, Trainerin der DEHOGA Akademie, Baden-Württemberg

überprüfe und mich frage: Wie wirke ich, wie will ich wirken? Und dabei die Gastbrille aufsetze, d. h., alles aus der Gastperspektive betrachte. Der Gast weiß nicht, dass ich gerade im Stress bin. Er kommt, möchte freundlich begrüßt werden, sich wohlfühlen und seinen Urlaub genießen, ein Getränk zu

sich nehmen oder etwas essen. Das gilt nicht nur für die Gastronomie und Hotellerie, sondern für alle Dienstleistungen.

Welche Aspekte der Körpersprache sind besonders wichtig, um eine positive und professionelle Atmosphäre für die Gäste zu schaffen?

Ganz wichtig ist, dass wir Dienstleister auf Augenhöhe sind, d. h., wir begrüßen den Gast immer, wenn möglich, auf Augenhöhe. An der Rezeption stehen wir, oder stehen auf – alternativ bieten wir dem Gast auch einen Platz an. Im Restaurant beugen wir uns leicht runter zum Gast. Darüber hinaus sind die Hände immer vor dem Körper, niemals hinter dem Rücken. Das wirkt freundlich und aktiv.

Infos zum Seminar

Kursnummer: 154

Titel: Herzlich willkommen – der erste Eindruck zählt

Referentin: Renate Stolle, Trainerin der DEHOGA Akademie, Baden-Württemberg

Datum: Montag, 18. März 2024

Dauer: 9 Uhr bis 17 Uhr

Ort: Hotel Millanderhof, Milland/Brixen

Kursgebühr: 337 Euro + 22 % MwSt.

STK-Gebühr: 126 Euro + 22 % MwSt.

Detailliertes Programm und Anmeldung:

Bereich Weiterbildung im HGV Bozen,
 Tel. 0471 317 790 oder www.hgv.it



Foto: kadmy/stock.adobe.com

Die gekonnte Wein-Speisen-Anpassung

Den passenden Wein zum passenden Gericht servieren kann nicht jeder – aber man kann es lernen. Im Webinar am Freitag, 15. März, mit dem Weinexperten Paolo Tezzele von der Weinakademie, werden die Grundre-

geln zur Wein-Speisen-Anpassung vermittelt. Infos und Anmeldung zum Wein-Webinar beim Bereich Weiterbildung im HGV Bozen, Tel. 0471 317 790, weiterbildung@hgv.it oder www.hgv.it.