

# 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](http://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](mailto:weiterbildung@hgv.it) oder [www.hgv.it](http://www.hgv.it).