

# Dienstleistung

## ... oder die Fähigkeit Menschen zu begeistern

- Zielgruppe:** Mitarbeitende aller Stufen, welche sich im Tagesgeschäft mit dem Verkauf von Dienstleistung und Produkten beschäftigen.
- Ziel:** Die Teilnehmenden kennen den Zusammenhang menschlicher Kompetenz und der aktiven Rolle des Gastgebers. Sie verstehen die Verhaltensweise zwischen innerer und äusserer Integrität und sind in der Lage, die vermittelten und erarbeiteten Tipps erfolgreich in der Praxis umzusetzen.
- Inhalt:**
- Die persönliche Motivation des Mitarbeitenden
  - Die Reflexion der eigenen Wahrnehmung
  - Körpersprache in der Dienstleistung
  - Teamverhalten und Gästeempfinden
  - Umgang mit anspruchsvollen Gästen
- Nutzen:** Die Mitarbeitenden erkennen, dass die eigene Ausstrahlung befähigt, Menschen zu begeistern, sie im positiven Sinne zu binden und sie durch eine aussergewöhnliche Leistung zu einer Rückkehr in den Betrieb zu gewinnen.
- Methode:** Wir arbeiten in Gruppen und konkreten Fallbeispielen. Kurzvorträge zu den einzelnen Themen runden den praktischen gestalteten Tag ab.
- Daten :** individuell nach Absprache
- Dauer:** 1 Tag
- Leitung:** Markus Marthaler / Laetitia Hardegger / diverse