

# spezialausbildung: servicemanager in tourismus, gastronomie, hotelerie

## Zielgruppe:

Aushilfen und WiedereinsteigerInnen, Menschen mit kommunikativen Vorkenntnissen (Z. B. Ausbildung vor Jahren im Handel), alle (auch ausgebildete MitarbeiterInnen) über 45 Jahren

## Ziele der Maßnahme:

- + Sie als „Servicemanager“ erkennen Signale und Bedürfnisse der Kunden/Gäste, des Marktes und Chancen auf neue und kundenbindende Servicemaßnahmen. Diese entwickeln Sie, gemeinsam mit KollegInnen im Betrieb.
- + Sie können die Erfolgchancen einschätzen, Ressourcen ermitteln und die Umsetzung der Maßnahme eigenverantwortlich steuern und begleiten
- + Dazu nutzen Sie Hilfsmittel, die ein systematisches und service-/qualitätsbewusstes Vorgehen ermöglichen
- + Sie kennen die Faktoren erfolgreicher Kommunikation mit Kunden (int./ext.) und KollegInnen und wenden diese erfolgreich an
- + Sie können Reaktionen der Kunden und Feedback durch KollegInnen in Ihre Maßnahme mit einbeziehen
- + Sie gehen mit Druck, Stress und Beschwerden ruhig, gelassen und konstruktiv um
- + Sie lernen das eigene Arbeitsplatzumfeld nach ihren Möglichkeiten zu gestalten
- + Sie finden Balance zwischen Beruf und Privatleben und können eigene, sowie die Bedürfnisse anderer wahrnehmen und beides in Einklang bringen
- + Sie sind in der Lage, neue MitarbeiterInnen bei der Einarbeitung zu begleiten - sind somit potentiell als TeamleiterIn einsetzbar

Die Ausbildung kann als Basis für die weiterführende Ausbildung zum Resonanz Coach verwendet werden. Primäres Ausbildungsziel ist damit die Entwicklung und Umsetzung von serviceorientierten Maßnahmen und Entlastung der TeamleiterInnen von administrativen und umsetzungsrelevanten Tätigkeiten, damit diese mehr Zeit zur Qualifikation und Entwicklung der MitarbeiterInnen und des Teams haben.

## Kurstermine

28.-30.07.08 (Mo-Mi)  
04.-06.09.08 (Do-Sa)  
14.-16.10.08 (Di-Do)  
20.-21.11.08 (Do-Fr)  
16.-19.12.08 (So-Mi)

TrainerInnen: H. Lackner und M.Mager

## Veranstaltungsort:

65205 Wiesbaden, Bahnstrasse 10, 3. OG  
Anfahrtsplan und weitere Informationen finden Sie unter  
[www.resonanz-stiftung.de](http://www.resonanz-stiftung.de)

Anmeldung und nähere Information unter [www.resonanz-stiftung.de](http://www.resonanz-stiftung.de) oder  
[c.oeffertz@resonanz-stiftung.de](mailto:c.oeffertz@resonanz-stiftung.de) – Telefon 0611 5328106

D-65205 Wiesbaden, Bahnstr. 10; E-Mail: [ceffertz@t-online.de](mailto:ceffertz@t-online.de)  
Telefon +49(0)6155 5940, Telefax +49 (0)6155 828483, Mobil +49 (0) 163 7827534  
Bankverbindung: Sparkasse Koblenz, BLZ 570 501 20, Kontonr.: 100 672 807  
IBAN: DE48 5705 0120 0100 6728 07, SWIFT-BIC.: MALADE51KOB

