

# Kommunikation im Restaurant

Inhalte u. a.	Allgemeine Inhalte zur verbalen und nonverbalen Kommunikation und zu persönlichem Auftreten; alle Berührungspunkte zwischen Gästen und Mitarbeiter/innen beginnend bei Reservierung über Begrüßung & Platzierung, Beratung, Zusatzverkäufe, Beschwerdemanagement bis hin zu Feedback und zur Verabschiedung.
Lernziele	Die Teilnehmer/innen ... ... können die Unterschiede zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation erklären. ... sind sich ihrer Wirkung und Ausstrahlung auf den Gast bewusst. ... verstehen, dass interne Kommunikation die Basis für entsprechend gute Kommunikation mit dem Gast ist. ... können erklären, worauf es bei der Entgegennahme von Reservierungen besonders ankommt. ... befolgen Basisregeln beim Telefonieren mit Gästen. ... begrüßen Gäste entsprechend deren Kultur. ... begeistern Gäste mit einfachen Gesten und Phrasen. ... verstehen die Wichtigkeit des ersten Gästekontaktes bei Tisch. ... können Gäste entsprechend deren Bedürfnissen beraten. ... können unterschiedliche Fragetechniken für Upselling und Cross-Selling anwenden. ... können eine Gästebeschwerde routiniert und ohne Angst abwickeln. ... sind sich der Wichtigkeit der Rechnungslegung und Verabschiedung bewusst.
Abschluss	Digitaler Wissens-Check (80 % Erfolgsschwelle) <b>mit persönlichem Zertifikat</b> auf unserer Lernplattform <a href="https://trauner-akademie.at">https://trauner-akademie.at</a>

3 Säulen	Live-Training	<b>4 Unterrichtseinheiten</b> (UE) à 50 Minuten
	Literatur	<b>#Meine Gäste – meine Fans</b>   Trauner Verlag   ISBN 978-3-99033-108-8
	E-Content	<b>2 WBT-Lernstrecken</b> (Web Based Training) mit rund 120 Minuten Lernzeit

Aufbau	Trainingsblock 1	<b>Tägliche Standards:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Kommunikation allgemein</li> <li> Persönliches Auftreten</li> <li> Interne Kommunikation</li> <li> Reservierung – Schriftverkehr &amp; Telefonieren</li> <li> Begrüßung &amp; Platzierung</li> <li> Interkulturelle Besonderheiten &amp; internationale Gäste</li> </ul>
	Trainingsblock 2	<b>Am Gast:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Präsentation &amp; Empfehlung</li> <li> Gästeberatung</li> <li> Upselling &amp; Cross-Selling</li> <li> Gästeservice</li> <li> Beschwerdemanagement</li> <li> Bewertungen</li> <li> Rechnungslegung</li> <li> Verabschiedung</li> </ul>