SERVICE EXCELLENZ UND MITARBEITERBINDUNG

Trainings & Workshops

HELIOS TRAINING

HOSPITALITY TRAININGS

Gastgeber von Herzen - Service Exzellenz

- Präsent sein und begeistern
- Geheimwaffe Service - 5 Erfolgsschritte
- Praxis für die gelingende Umsetzung

Sales - Professioneller Reservierungsverkauf

- von der ersten Sekunde an Beziehungen aufbauen
- Bedürfnisse herausfinden und darauf eingehen
- Gäste herzlich wertschätzen, begeistern und gewinnen
- aus Anfragen Buchungen/Abschlüsse machen

MICE - Begeisternder Veranstaltungsverkauf

- Intelligent. Gewandt. Treffsicher.
- Beziehungen aufbauen, Kaufmotive erkennen
- mit Liebe und Leidenschaft die USPs des eigenen Hotels darauf anbieten
- Bullet Points im Verkaufsgespräch

Umgang mit herausfordernden Situationen/ Beschwerdemanagement

- Emotionen und ihre Bedeutung
- Vorbeugung und Deeskalation
- Die eigene Wirkung - Stimme, Ton, Worte, Körpersprache
- Die 7 Meisterschritte - Konflikte „win-win“ lösen

Alle Trainings sind interaktiv und sind nachhaltig durch intensive Praxisübungen.

Dauer und Teilnehmende: 1 bis 2 Tage / max. 10 Personen

ERFOLGSPROGRAMME FÜR NACHHALTIGKEIT

Stay tuned – Auf Kurs bleiben!

Training on the Job: Kurzschulungs-Module, die im Hotel vor Ort innerhalb von 5 bis 15 Minuten durchgeführt werden können.

Die Teilnehmer

- bleiben verbunden mit der gemeinsamen Idee und den Trainingszielen. Das Verständnis Botschafter des Hauses zu sein bleibt lebendig.
- haben die Chance, Ihre erlernten Fähigkeiten zu pflegen, zu vertiefen und weiter auszubauen.
- bekommen regelmäßig Kompetenz-Impulse und die Möglichkeit zur Reflektion bei minimalem Zeitaufwand.

bookcess® – Mystery-Shopping-Programm

Immer am Puls der Buchungsanfragen.
Messbar, bewertbar, nachvollziehbar.

Vorteile auf einen Blick:

- Steigende Umsätze und höhere Kundenzufriedenheit
- Wertschätzendes Coaching
- Entlastung von Geschäftsleitung und Abteilungsleitern
- Unterstützung bei der Einhaltung von Standards

Das Erfolgspaket wirkt schnell, effizient und nachhaltig. Es beinhaltet:

Quality calls	Telefoncoaching	e-Training
↗ Simulierte Kunden / Buchungsanfragen ↗ Bereitstellung der Gespräche und Auswertung*	↗ wertschätzend, individuell und auf den Punkt ↗ ca. 15 Minuten je Call, Stärken stärken, Kompetenzen weiterentwickeln	↗ Online-Schulungen für neue Mitarbeiter

* Die Aufzeichnung von Gesprächen erfolgt ausschließlich mit vorheriger Einverständniserklärung Ihrer Mitarbeiter Alternativ ist eine anonymisierte Auswertung möglich.

TEAMSPIRIT - COMPLIMENT

Compliment©

Klarheit. Achtsamkeit. Spass & Freude.

TEAM-WORKSHOP & TRAINING für stärkere Verbundenheit
im Team und mit dem eigenen Unternehmen

Motivation durch Bewusstwerden – Freude stärken durch die eigene Einstellung. Verständnis des persönlichen Stellenwertes als „Mitunternehmer“: Repräsentant, Teamplayer, Verkäufer - auch über das eigene Aufgabengebiet hinaus.

- Sunny side of work
- Blick in die Schatztruhe
- Reise in die Zukunft – Wohin wir wollen, wonach wir streben
- Ein Unternehmen – viele Unternehmer – wir sind das Team!
- Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile
- Meine Haltung – meine Wahl
- Wertschätzend kommunizieren & Freude leben
- Impulse für mehr Zusammenhalt
- Ohne Spielregeln geht es auch!?
- Gemeinsame Ziele und Bekenntnis

Dieser Workshop stärkt Gemeinsames – ein gutes Fundament für gelingende Mitarbeiterbindung. Klassische Teamevents wie Hochseilgarten oder Floßbau gelingen danach umso besser.

ÜBER HELIOS TRAINING

Helios altgriechisch für „Sonne“ - die Sonne steht für **Wärme, Wohlgefühl und Wachstum.** Das hat uns bereits vor über 16 Jahren zu unserem Namen inspiriert.

Trainings und Workshops für Mitarbeiter und Führungskräfte von Hotels und Unternehmen mit hohem Service- und Dienstleistungscharakter sind unsere Leidenschaft.

Wir helfen den Teilnehmern in unseren Veranstaltungen dabei, zu wachsen und ihre Potentiale auszuschöpfen. Individuelle Skills und Teamspirit werden gefördert. Mitarbeiter fühlen sich wohler und sicherer. **Höhere Kundenzufriedenheit, steigende Umsätze** und die **größere Verbundenheit** der Mitarbeiter mit dem eigenen Unternehmen sind die Folge.

Mit unserem erfahrenen Blick durch die **Gastgeberbrille** und der Sonne im Herzen, geben wir jedem Team Erfolgsimpulse - in Trainings und Workshops in den Bereichen **Service Exzellenz und Mitarbeiterbindung, Verkauf und Teambuilding.**

Positive Gasterlebnisse beginnen in den Herzen und Köpfen Ihrer Mitarbeiter.

IHRE ANSPRECHPARTNER

Ines Butscher

Diplombetriebswirtin in der Fachrichtung Hotellerie, sie verfügt über langjährige Erfahrungen in Führungspositionen der Hotellerie. Gründerin von Helios Training 2002, in Deutschland und den USA ausgebildete Trainerin, wingwave® Coach, Businesscoach, Mentalcoach. Ihr Spezialgebiet sind Trainings für Verkauf, Persönlichkeitsentwicklung, Gäste- & Kundenservice, sowie Einzelcoaching und Magic Words Training.

Ihr Credo: Schätze ans Licht holen! Potentiale weiterentwickeln

Carsten Bade

Helios Trainer, Certified Hotel Executive (CHE)
Über 20 Jahre Erfahrung in leitender Position in der Privat- und Kettenhotellerie. Hoteldirektor, Ausbilder, Area Manager (7 Hotels, 700 Zimmer, 270 Mitarbeiter) Schwerpunktthemen: Service Excellence, Kommunikation, Verkauf und Verhandlung.

Sein Credo: Vom Gast her denken zum Gast hin handeln

Kontakt
Helios Deutschland GmbH
Flurstraße 18 | D - 21465 Wentorf bei Hamburg
+49 (0)40 572 832 20
kontakt@heliosdeutschland.de
www.heliosdeutschland.de