

## Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich zu folgender Veranstaltung an:

Titel: **Achtung Kunde! Was nun?**

Nummer: **C19- 025** Termin: **08.-09.04.2019**

Name: \_\_\_\_\_

Geb. am: \_\_\_\_\_

Wohnort: \_\_\_\_\_

Plz: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Hausnummer: \_\_\_\_\_

Bei Kostenübernahme durch den Arbeitgeber, bitte die vollständige Rechnungsanschrift und eine\*n Ansprechpartner\*in angeben:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Die AGB erkenne ich an.**

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie bitte per Fax, Brief oder Mail an Campus der gpe-Mainz. Schriftliche Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Posteingangs bearbeitet, die Anmeldung wird unverbindlich bestätigt. Mit Erhalt der Seminar-bestätigung wird die Seminarteilnahme verbindlich und die Seminargebühren entsprechend der Rechnung fällig.

## Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühren sind nach Erhalt der Rechnung fällig. Es gelten die Zahlungsziele, welche in der Rechnung angegeben sind. Überweisen Sie auf das in der Rechnung angegebene Konto. Geben Sie bitte bei der Überweisung die Rechnungsnummer, Ihren Namen und die Seminarnummer an.

## Rücktritt/Rücktrittsgebühr

Sie können Ihre Anmeldung jederzeit zurücknehmen. Die Rücktrittserklärung bedarf der Schriftform. Wir berechnen für den Rücktritt nach Erhalt der verbindlichen Bestätigung folgende Ausfallgebühren:

- eine Bearbeitungsgebühr von 20,00 € in allen Fällen
- 25% der Seminargebühren bei einer Abmeldung von weniger als 28 Tagen vor Seminarbeginn
- 50% der Seminargebühren bei einer Abmeldung von weniger als 21 Tagen vor Seminarbeginn
- 75% der Seminargebühren bei einer Abmeldung von weniger als 14 Tagen vor Seminarbeginn
- 100% der Seminargebühren bei einer Abmeldung von weniger als 7 Tagen vor Seminarbeginn.

## Seminarabsage durch Campus

Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Absage von Seminaren z.B. durch Ausfall einer Referentin / eines Referenten oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl vorbehalten müssen. In jedem Fall sind wir bemüht, Absagen oder notwendige Änderungen des Programms so rechtzeitig wie möglich mitzuteilen. Müssen wir ein Seminar absagen, für das schon Gebühren entrichtet wurden, werden wir diese erstatten. Weitere Ansprüche gegen Campus sind ausgeschlossen.



## Workshop

## Achtung Kunde! Was nun?

Eine Schulung für gute  
Kommunikation

für Mitarbeitende in  
Inklusionsbetrieben

**08.-09.04.2019**

## Darum geht es

Die Arbeit in einem Hotel ist geprägt von dem Umgang mit Menschen. Diese Menschen sind Gäste Ihres Hauses und haben die verschiedensten Wünsche und Anliegen an Sie. Der Umgang mit den Gästen und die oft gleichzeitige Häufung von parallelen Tätigkeiten können eine besondere Herausforderung sein.

In diesem Workshop wollen wir gemeinsam einen Blick auf die Herausforderungen in Ihrem Hotel-Alltag werfen. Wir wollen die Besonderheiten herausarbeiten und Lösungen finden.

Wir wollen Handwerkzeuge entwickeln, damit Sie für Ihre Gäste zugewandte, aufmerksame und kompetente Gastgeber sein können.

Und wir wollen ein paar grundlegende Regeln für den angemessenen Umgang mit Kollegen\*innen, Mitarbeitenden und Vorgesetzten kennen lernen.

Im Rahmen dieser Schulung sollen Mitarbeitende an der Hotel Rezeption Grundkenntnisse vermittelt bekommen. Wir wollen in dieser Schulung Ihre alltägliche Arbeit leichter machen. Wir wollen Ihr Handeln professionalisieren.

## Inhalte

- Wenn alles gleichzeitig geschieht
  - >Multitasking
  - >Priorisierung
- Durchsetzung von Reservierungs- und Stornierungsbedingungen
  - >Möglichkeiten
  - >Grenzen
- fordernde Gäste
  - >Druck aushalten
  - >Unzufriedenheit aushalten
- Kommunikation
  - >Nachrichten
  - >Memos
  - >Informationen

## Methoden

Lehrveranstaltung mit Praxisbeispielen und Übungen

**Seminarzeiten:** 09:00 –16:00 Uhr

**Ihr Referent:** Thomas Landini,



Dipl. Kommunikationsdesigner

**Anmeldefrist:** 08.03.2019

**Teilnahmegebühr:** 365,00 €

In den Seminargebühren sind enthalten:

- Seminar Getränke
- zwei Kaffeepausen
- 2 x Mittagessen
- ein Abendessen

**Übernachtung:** Ihre Übernachtung buchen Sie bitte selbständig im Hotel INNdependence. Dort ist ein Kontingent an Zimmern für das Seminar reserviert. Die Kosten sind **nicht** in den Seminargebühren enthalten.

**Tagungsort:** Hotel INNdependence  
Gleiwitzer Straße 4  
55131 Mainz

**Teilnehmerzahl:** mind. 10 Personen  
max. 16 Personen

Bei behinderungsbedingten Bedarfen und Bedarfen an besonderer Kostform sprechen Sie uns bitte an.

Ihre Anmeldung schicken Sie an:

Campus-gpe Mainz  
Galileo-Galilei-Straße 9a  
55129 Mainz  
Telefon: 06131.66940-31/32  
Fax: 06131.66940-15  
[campus@gpe-mainz.de](mailto:campus@gpe-mainz.de)