



### Manfred Schachermayr

Diplom Hotelbetriebswirt, Unternehmensberater mit Schwerpunkt in der Implementierung von Managementstrukturen in der 5-Sterne Hotellerie und in Rehakliniken, akkreditierter Auditor TÜV SÜD, Zertifizierungen Servicegesellschaften MESSE MÜNCHEN GmbH, Erstellen von Prozessoptimierungsmaßnahmen, Hotelmanagement mit über 35-jähriger Erfahrung in der Privat- und Kettenhotellerie im In- und Ausland. Langjährige Erfahrung im Einführen von Hotelstandards in Rehabilitationskliniken. Begleitender Moderator bei Mitarbeiter-Umdenkungsprozessen in Rehakliniken. Geschäftsführer MS HOTEL-MANAGEMENT GmbH und Kliniksterne GmbH.



### Sabine Kleber

Dipl. Betriebswirtin (FH), Beraterin und Coach in der Hotellerie, Kliniken und Senioreneinrichtungen im Bereich Servicequalität und Führung, Qualitätssicherung und Qualitätscoaching, Wirtschaftsmediatorin (IHK), Seniorpartnerin der Kliniksterne GmbH, Auditorin TÜV Rheinland Cert GmbH, Trainerin, Dozentin an diversen Hochschulen, Mitglied der Bereisungskommission der Bayern Tourist GmbH (offizielle Hotel-Klassifizierungsgesellschaft für Bayern), akkreditiertes Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich für Hotelklassifizierung, über 20 Jahre Führungserfahrung im verschiedenen Bereichen des Tourismus, der Hotellerie und im Veranstaltungsmanagement.

### MS Hotelmanagement

Wir betreuen Hotels in Service- und Dienstleistungsfragen, sind Partner im Hotelmanagement und sind spezialisiert auf die Einführung von internationalen Hotelstandards. Neben Hotels zählen auch Rehakliniken, Kliniken, Senioreneinrichtungen und Arztpraxen, die einen Umdenkungsprozess zum Thema Servicequalität anstreben, zu unseren Kunden. Darüber hinaus führen wir Qualitätscoachings und Coachings von Führungskräften, sowie Konfliktcoachings und Mediationen durch. Mit namhaften Zertifizierungssystemen implementieren wir Qualitätsmanagementsysteme für Service und Dienstleistungsunternehmen und betreuen diese nachhaltig.

### Ihr Ansprechpartner:

MS-Hotelmanagement  
Manfred Schachermayr  
Heimstettner Weg 18  
85609 Aschheim  
Tel.: +49 89 95 951 819  
Fax.: +49 89 95 951 820  
Mobil: +49 151 270 600 70

[www.mshm.eu](http://www.mshm.eu)  
[www.sabine-kleber.de](http://www.sabine-kleber.de)

## perspektiven wechsel

MS-Hotelmanagement  
SERVICEQUALITÄT SELBST GESTALTEN

# perspektiven wechsel

MS-Hotelmanagement

SERVICEQUALITÄT SELBST GESTALTEN

## Ein nachhaltiges Persönlichkeitstraining für Führungskräfte und Mitarbeiter zum Thema Servicequalität





## Servicequalität ist in aller Munde

Doch wie gelingt es tatsächlich die Sicht der Führungskräfte und Mitarbeiter für gelebte Servicequalität zu schärfen?

Wer könnte besser einen Einblick in die Welt der Servicequalität geben als die Hotellerie? Tag für Tag steht das Wohl des Gasts im Fokus aller Mitarbeiter. In unzähligen Aufmerksamkeiten, vom Gast wahrgenommen oder nicht, gestaltet das Hotelpersonal den Aufenthalt der Gäste so angenehm wie möglich.

Ist es tatsächlich so einfach Servicequalität zu bieten? Lassen Sie sich auf einen Perspektivenwechsel ein. Lernen Sie kennen, was wirklich hinter Servicequalität steckt.

Nachhaltig wird sich durch das Erlebte das Verständnis von Service, Kundenorientierung und Dienstleistungsbereitschaft Ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter verändern. Kundenorientierung und Kundenservice ... wenn die richtig motivierten und geführten Mitarbeiter fehlen, hat das Unternehmen das Nachsehen auf vielen Gebieten.



Um eine durch Führungskräfte und Mitarbeiter gelebte Dienstleistungskultur zu erreichen, entstand die Idee, das gewohnte Arbeitsumfeld zu verlassen und die tägliche Arbeit aus einer anderen Perspektive zu betrachten.

Der richtige Ton im Umgang mit Kunden wird Führungskräften und Mitarbeitern in Trainings vermittelt, die extrem praxisorientiert sind, eine hohe Motivation schaffen und nachhaltig wirken. Wer wollte nicht schon immer mal in die faszinierende Welt der Hotellerie hineinschnuppern?

In unseren Kursen schleppt der Controller Koffer, schnippelt die Abteilungsleiterin Zwiebel und hilft der Personalchef beim Zimmerreinigen. Nur dort, wo Servicequalität gelebt wird, kann man sie auch wirklich erlernen – nah am Gast und am Kunden.

**Perspektivenwechsel verändert nicht nur die Sichtweise auf gelebte Servicequalität, sondern fördert die soziale Kompetenz und Offenheit für Veränderungsprozesse.**

## Seminarinhalt

**2 Tage von 8.00 - 17.00 Uhr**  
(max.12 Teilnehmer)

### **Praxis:** (ca. 10 Stunden)

Aktives Mitarbeiten aller Teilnehmer in den vorgesehenen Abteilungen (150 Minuten pro Teilnehmer und Abteilung):

- Rezeption
- Service

*(Die Teilnehmer werden durch Mitarbeiter des Hotels begleitet und neben aktiver Tätigkeit mit Hintergrundwissen der Abteilung versorgt.)*

- Housekeeping
- Küche

*(Die Teilnehmer arbeiten aktiv nach kurzen Einweisungen in den jeweiligen Abteilungen mit.)*

### **Theorie:** (ca. 6 Stunden)

- Grundlagen zum Thema Servicequalität:
- Standards im Umgang mit den Gästen / Kunden
- Gäste-/Kundenerwartungen
- Grundlagen der Kommunikation
- Beschwerdemanagement