

■ Umgang mit Reklamationen

Ziele

- Zufriedenheit der Gäste
- Erkennen der Situation
- Richtiges Reagieren bei aufgebracht
Gästen

Inhalt

- Kennen der Bedeutung von Reklama-
tionen
- Grundlagen des Umgangs mit Rekla-
mationen
- Tipps für Reklamationsgespräche
- Die Botschaft richtig formulieren



Zielpublikum

Alle Kader und Mitarbeitenden in der Hauswirtschaft, Restauration, Küche und in Front- und Backoffice.

Datum/Zeit/Ort

Donnerstag, 8. September 2011
08.30 – 16.30 Uhr in Zürich

Referentin

Barbara Ochsner-Bühler
Hauswirtschaftsleiterin FA und Ausbilderin FA

Kosten

Fr. 354.– NM, Fr. 269.– M, Fr. 244.– BR

Auskunft

Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft
Tel. 041 418 22 50
info@union-hauswirtschaft.ch

In Zusammenarbeit mit der
Hotel & Gastro Union.

Anmeldeschluss

26. August 2011

■ Konflikte

Wo Menschen zusammenarbeiten, kommt es gelegentlich zu Konflikten. Das Problem dabei ist nicht der Konflikt selbst, sondern der Umgang damit.

Inhalt

- Sinn und Chance von Konflikten
- Konflikte erkennen und verstehen
- Eigene Verhaltensmuster erkennen und reflektieren
- Mittel und Methode zur Konfliktprävention und zur Verbesserung des eigenen Konfliktverhaltens

Der Inhalt wird Ihnen in Referaten vermittelt und Sie üben das Gelernte in Partner- und Gruppenarbeiten, im Bearbeiten von eigenen Beispielen und im Erfahrungsaustausch.



Zielpublikum

Personen aus der Hotellerie-Hauswirtschaft Küche, Restauration, Hotelempfang und der Bäcker-Konditor-Branche.

Datum/Zeit/Ort

Donnerstag, 17. Februar 2011
13.00 – 17.00 Uhr in Luzern

Referentin

Barbara Ochsner-Bühler
Hauswirtschaftsleiterin FA und Ausbilderin FA

Kosten

Fr. 179.– NM, Fr. 139.– M, Fr. 129.– BR

Auskunft

Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft
Tel. 041 418 22 50
info@union-hauswirtschaft.ch

In Zusammenarbeit mit der
Hotel & Gastro Union.

Anmeldeschluss

1. Februar 2011

■ QV-Tag Hotelfachfrauen/ Hotelfachmänner Hotellerieangestellte



Schliessen Sie dieses Jahr die Ausbildung als Hotelfachfrau, Hotelfachmann, Hotellerieangestellte oder Hotellerieangestellter ab? Sie werden an diesem Vorbereitungstag wie am Qualifikationsverfahren geprüft, jedoch ohne Notenbewertung. Dieser Tag zeigt Ihnen auf, wo Sie noch Lücken haben und was Sie noch verbessern können, um das Qualifikationsverfahren optimal zu bestehen. Wir testen vorwiegend praktische Bereiche.

Zielpublikum

Alle Hotelfachfrauen, Hotelfachmänner und Hotellerieangestellten vor dem Qualifikationsverfahren.

Daten/Ort

Mittwoch, 6. April 2011 in Liestal
Donnerstag, 28. April 2011 in Winterthur
Montag, 2. Mai 2011 in Winterthur

Kosten (inkl. Verpflegung)

Fr. 80.– M
Fr. 200.– NM

Auskunft

Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft
Tel. 041 418 22 50
info@union-hauswirtschaft.ch

Anmeldeschluss

4. März / 28. März / 4. April 2011