

Redaktion:
Claudia Findling
(Restaurantleiterin)

Flair Seminar - Aktiver Verkauf - Schwerpunkt Service

Juli 2006

Flair Hotel Adler, Pfullendorf;

Die Kunden- und Gästeanforderungen werden immer höher. Erfolgreich verkaufen kann jedoch nur jemand, der von seinem Beruf und der Qualität der Produkte überzeugt, begeistert und flexibel ist.

Am Mittwoch, den 05. Juli 2006 durfte ich an einem Seminar in unserem Hause teilnehmen. Die Zusammensetzung der Seminarteilnehmer war bunt gemischt, vom Auszubildenden über Servicemitarbeiter bis hin zum Hoteldirektor. Ich, Serviceleiterin im Flair-Hotel Adler, hatte die Möglichkeit, an diesem Seminar teilzunehmen, aber auch die Verantwortung, die Inhalte, die uns an diesem Tag beigebracht wurden, an unsere Auszubildenden weiter zu vermitteln.

Die Teilnehmer reisten aus der ganzen Bundesrepublik an. Ein Teil von Ihnen kam bereits am Abend vorher an, nahmen einen leckeren Cocktail an der Felsenkeller-Bar zu sich, haben etwas gegessen und verbrachten den Rest des Abends im Flair-Hotel Adler. Dadurch ermöglichten wir ihnen einen stressfreien Morgen vor dem Seminar.

09:00 Uhr Beginn

Das Seminar hat begonnen. Frau Gaby Eller, unsere Tagungsreferentin aus Österreich, begrüßte uns alle mit netten Worten, eine Vorstellungsrunde machte uns untereinander bekannt und löste die Atmosphäre. Danach ging es auch schon los.



Seminarteilnehmer vor dem Haupteingang des Flair-Hotel Adler

Im ersten Teil des Seminars vermittelte uns Frau Eller Gesichtspunkte, die wichtig sind, dass ein Gast Freude und Genuss am Konsumieren findet.

Für Außenstehende sieht Bedienen oft einfach aus. Doch stellen sich Fragen wie:

Kennen alle Mitarbeiter die Zutaten der Gerichte, sind die Fachkenntnisse ausreichend, um Fragen des Kunden beantworten zu können, ist jeder Mitarbeiter hilfsbereit und jederzeit aufmerksam und kann er situationsgerecht und kundenorientiert reagieren? Diese und weitere Fragen wurden von Frau Eller dargestellt.

10.30 Uhr Kaffeepause

Nach bereits 1,5 Stunden gab es schon die erste Pause. Das Team vom Flair-Hotel Adler hatte uns Kaffee und eine große Auswahl an frischem Obst bereitgestellt.

10.50 Uhr Ende der Pause

Ich möchte zwischendurch gerne einmal andeuten, wie interessant es für mich war, an einer Schulung in meinem eigenen Betrieb teilzunehmen. Die Perspektive eines Gastes zeigt ganz andere Sichtweisen auf als die eines Mitarbeiters.

Oft sind es Kleinigkeiten, die man im Alltag übersieht, jedoch für die Gäste wichtig sind.

Vom Verkäufer zum Berater. Dies war unser nächster Themenpunkt. Wie schön ist es doch, und begeistert nicht nur den Gast, sondern auch einen selbst, wenn man mit dem Produkt, welches man dem Gast verkaufen möchte, im Einklang steht und selbst davon überzeugt ist und beratend zur Seite stehen kann. Da macht Verkaufen viel mehr Spaß und Freude!



Kräfte sammeln



12.15 Uhr Mittagspause

Lecker! Das Mittagessen stand für uns bereit.

Da es wunderschönes Wetter war, durften wir auf unserer erst vor 4 Wochen eröffneten Terrasse vor dem Flair-Hotel Adler sitzen. Ein wunderschönes, südländisches Flair.

Als Vorspeise wurde uns von Hannah, Auszubildende im 2. Lehrjahr, und von Patrik, Barkeeper in unserem Felsenkeller, ein bunt gemischter Blattsalat an Adlerdressing mit Tomaten und Croûtons serviert.

Wohl genährt und gesättigt haben wir noch ein paar Minuten auf der Terrasse verweilt.

„Wie, es geht schon weiter? Hier könnte man noch einige Stunden verbringen.“

Aber schließlich waren wir nicht nur zum Vergnügen hier. Zurück in den Tagungsraum „Spiegelsaal“.

13.15 Uhr Ende der Pause

Nach diesem leckeren Mittagessen hatte Frau Gaby Eller praktische Übungen für uns vorbereitet, d.h. wie verhalte ich mich beim Verkaufsberatung eines Produktes dem Gast gegenüber

- eigenes Auftreten und seine Wirkung
- Techniken und Methoden der aktiven Verkaufsberatung
- Zusatzverkäufe

Es wurden kleine Gruppen gebildet und verschiedene Situationen im Hotelbereich dargestellt. Ein Telefongespräch, das Ein- und Auschecken eines Gastes, das Bedienen und Aufnehmen der Speisen und Getränke am Tisch.

15.00 Kaffeepause

Die hatten wir uns jetzt redlich verdient mit Kaffee und Plätzchen.



Hans Ludwig Straub vom Flair Hotel "Drei Kronen" nimmt die Bestellung bei „Gästen“ auf.

15.20 Uhr Endspurt

Letzter Themenbereich war der Bereich Werbung für Hotels. Frau Eller gab anhand von Beispielen Tipps, Hinweise und Anregungen, insbesondere wie ein Hotel anhand von Flyern auf sich aufmerksam machen kann.

Frau Eller stand uns stets mit Rat und Tat zur Seite. Und man sieht es, Spaß machte es auch noch.

17.00 Uhr Seminarende

Es war schon wieder so weit.

Man hatte die Zeit gar nicht im Auge. Es war sooo schnell vorbei.

Ich möchte dazu sagen, dass es ein sehr schönes, hilfreiches, interessantes und abwechslungsreiches Seminar war. Man kann sich nicht vorstellen, dass so viele kleine Punkte zum optimalen Verkauf eines Produktes beitragen, die für den Gast auch sehr, sehr hilfreich sind.

Unser Ziel ist es schließlich, dass jeder Gast zufrieden mit unseren Leistungen ist, sie in vollen Zügen genießen kann und sich noch lange daran erinnert.

Wir möchten aber auch, dass jeder Mitarbeiter Spaß am Verkaufen hat und jeden Abend stolz auf sich und seinen Betrieb sein kann.

Ich sage vielen, vielen Dank an Frau Eller, die dieses Seminar so interessant und abwechslungsreich gestaltet hat. Danke aber auch an Familie Nusser, Inhaber des Flair-Hotel Adler, die mir es ermöglicht hat, an diesem Seminar teilnehmen zu können.

Eure Claudia Findling
Restaurantleiterin im Flair-Hotel Adler Zauberlehrling

