

gutundgut



5-Sterne-Service
für KMU

Nutzen Sie die Servicekultur der Top-Hotellerie für Ihr Unternehmen.

Mögen Sie erstklassigen Service?
Zuvorkommend und kompetent
– einfach so wie man es sich vorstellt?
Wollen Sie genau solchen Service
Ihren Kunden bieten, damit sie sich
wie Könige fühlen?

In diesem Workshop werden Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf unkonventionelle Weise in die Servicementalität eines 5-Sterne-Hotels eingeführt. Wir kombinieren Führungserfahrung aus der Top-Hotellerie mit Know-how und Trainingsmethoden aus der Schauspielerei und dem Kommunikationstraining.

Wie wir arbeiten

Mit praktischen Übungen lernen Sie Zusammenhänge zwischen Auftritt und Wirkung kennen. Anhand von Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag werden schwierige Gesprächssituationen trainiert und durch theoretische Inputs ergänzt. Authentizität wird so verbunden mit zuvorkommender Dienstleistung. Sie entdecken neue Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Ihren Kunden. Als wichtige Voraussetzung dafür schaffen wir Klarheit bei der Kultur und den Werten, die Ihr Unternehmen prägen.

Der Workshop ist grundsätzlich als Tages-Workshop konzipiert. Passend zur Thematik empfehlen wir die Durchführung in einem Erstklasshotel. Gerne berücksichtigen wir Ihre aktuellen Anliegen und Bedürfnisse.

Unser Angebot

Modul I – Auftrittskompetenz & Gesprächsführung

Mehr Sicherheit im eigenen Auftritt erlangen

Bewusstes Einsetzen von
Körpersprache und Stimme

Kernelemente der Servicementalität
aus der Top-Hotellerie kennenlernen

Lösungsorientierte Gesprächstechniken
für herausfordernde Gespräche

Modul II – Unternehmenskultur

Unternehmenswerte erörtern und festlegen

Werte in die vorhandene
Unternehmenskultur integrieren

Unternehmenskultur im Arbeitsalltag umsetzen

Unternehmensstrategie mit
Leitbildern verknüpfen

Wir empfehlen eine Kombination der beiden Module.
Sie können jedoch auch einzeln gebucht werden.

Wer wir sind



Barbara Urfer Wyss
Partnerin bei gutundgut gmbh
dipl. Hotelière SHV/VDH
Teamcoach

Barbara Urfer Wyss hat mehrjährige Erfahrung in verschiedenen Managementpositionen in der Luxushotellerie, im Standortmarketing sowie als Strategie- und Kommunikationsberaterin in der Hotellerie. Fundiertes Fachwissen und solide Praxiserfahrung fliessen bei folgenden Aufgaben ein: Konzipieren und Positionieren von Hotelbetrieben, Teamcoachings, Leitbildentwicklungen, Erarbeiten der Unternehmenskultur, Integration der Schnittstelle zwischen interner Kommunikation und HR Kommunikation.



Samuel Kübler
Schauspieler M.A.
Kommunikationstrainer

Samuel Kübler verfügt über langjährige Bühnenerfahrung im In- und Ausland. Seit 8 Jahren ist er Lehrbeauftragter für Kommunikationstrainings an der Berner Fachhochschule Gesundheit. Er führt regelmässig Workshops für Auftrittskompetenz, Gesprächsführung und Kundenkontakt in der Privatwirtschaft, Gastronomie und an Schulen durch. Zusammenarbeit u.a. mit Fachhochschule St. Pölten/Wien, Krauthammer International, Institut für angewandte Kreativität Schweiz, Gastrag, Georg Fischer, UBS, RBS Coutts, VBS, Bundesamt für Migration.

Testimonials

Der Workshop von Barbara und Samuel war für uns sehr wertvoll. Die Stimmung war humorvoll, entspannt und angeregt. Schwierige Situationen aus dem Berufsalltag wurden praktisch und praxisorientiert bearbeitet, neue Strategien und Lösungswege konkret erprobt.

Daniel Fahrni
Geschäftsführer AS Aufzüge

Samuel in Aktion zu erleben ist immer wieder bereichernd. Er schafft es, in kürzester Zeit einen ausgezeichneten Draht zu den Teilnehmern aufzubauen und sie mit präzisiertem und trotzdem aufbauenden Feedback voranzubringen.

René Keller
Krauthammer International

Barbara Urfer verfügt über das nötige Fingerspitzengefühl für die Eigenheiten eines Unternehmens. Man spürt Ihre praktische Erfahrung im Hotelfach. Ihr kompetentes und prozessorientiertes Vorgehen bei der Entwicklung unseres Leitbilds wirkte sich sehr positiv auf unser Geschäft aus.

Monika Jans und Thomas Huber
Krone Sihlbrugg, 16 Gault Millau-Punkte

Seit mehreren Jahren vertrauen wir im Bereich Auftrittskompetenz auf die Dienste von Samuel Kübler. Er führt unsere Lernenden in zweitägigen Workshops erfolgreich zu gestärktem Selbstbewusstsein und damit zu höheren Kompetenzen in Gesprächssituationen. Der Aufbau seiner Workshops ist ebenso systematisch wie spielerisch.

Daniel Artmann
Rektor Berufswahlschule Uster

Barbara Urfer hatte einen guten Draht zu meinen Mitarbeitenden. Der Workshop verbesserte die Zusammenarbeit im Team und das gegenseitige Verständnis unter den Abteilungen.

Gaby Heeb
Direktorin Weiterbildungszentrum Holzweid
HSG, St. Gallen

Schicken Sie uns mit Ihrem Anliegen
eine Mail oder rufen Sie an:

Barbara Urfer Wyss
gutundgut gmbh
Gemeindestrasse 25
CH-8032 Zürich
+41 44 260 80 51
+41 78 737 50 58
barbara.urfer@gutundgut.ch
www.gutundgut.ch