

## ■ Kein Stress mit Stress – so behalten Sie einen kühlen Kopf

### Entspannungs- und Mentalübungen für den Alltag



#### Ziele

- Ruhiges Blut und kühlen Kopf bewahren
- Klar denken und richtig entscheiden
- Konzentriert, kompetent und effizient arbeiten
- Freundlich, aufgestellt und motiviert bleiben

#### Inhalt

Sie lernen verschiedene Entspannungs- und Mentalübungen kennen, die Ihnen helfen, besser mit Stress umzugehen. Diese Methoden können Sie rasch, einfach, überall und jederzeit einsetzen. Im Beruf genauso wie im Privatleben.

#### Zielpublikum

##### Für alle

- die oft unter Druck stehen
- die mehr Ruhe und Gelassenheit in ihr Leben bringen wollen
- die vor einer besonderen Herausforderung stehen (z.B. Prüfung, Karriere-sprung, Selbständigkeit)
- die ihre Emotionen in Stresssituationen besser unter Kontrolle haben möchten

#### Datum/Zeit/Ort

Montag, 29. August 2011  
9.00 – 17.00 Uhr in Luzern

#### Referentin

Riccarda Frei, Dipl.-System-Coach

#### Kosten (exkl. Verpflegung)

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

#### Auskunft

Hotel & Gastro Union  
Tel. 041 418 22 54  
info@hotelgastrounion.ch

#### Anmeldeschluss

8. August 2011

## ■ Umgang mit Reklamationen

#### Ziele

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

#### Inhalt

- Kennen der Bedeutung von Reklamationen
- Grundlagen des Umgangs mit Reklamationen
- Tipps für Reklamationsgespräche
- Die Botschaft richtig formulieren



#### Zielpublikum

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

#### Daten/Zeit/Ort

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

#### Referentin

Barbara Ochsner-Bühler  
Hauswirtschaftsleiterin FA und Ausbilderin FA

#### Kosten

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

#### Auskunft

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

In Zusammenarbeit mit dem Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft.

#### Anmeldeschluss

26. August 2011

## ■ Führungskurs intensiv

Sie erarbeiten in diesem 3-teiligen Seminar auf der Grundlage der modernen Führungstechnik verschiedene Anwendungsmodelle für die praxisbezogene Umsetzung. Zwischen den einzelnen Kurstagen üben Sie in der Praxis und bringen Ihre Erfahrungen in den nächsten Kursteil ein.

#### Inhalt

- Mitarbeiterführung; die Führung misst sich am Resultat
- Führungsgrundsätze
- Hauptaufgaben eines Vorgesetzten
- Selbstvertrauen
- Auftrag erteilen
- Kontrolle, warum, wie und wann
- Rückmeldung geben
- konstruktiv kritisieren
- konkrete Beispiele aus Ihrer Praxis

#### Zielpublikum

Führungskräfte der Gastronomie, die sich intensiv mit der Mitarbeiterführung auseinandersetzen wollen, um mit ihrem Team motiviert die gewünschten Ziele erreichen zu können.

#### Daten / Zeit/Ort (3 Tage)

Montag, 7. November 2011  
Mittwoch, 23. November 2011  
Montag, 5. Dezember 2011  
9.00 – 17.00 Uhr in Luzern

#### Referentin

Ursula Eberle-Schlup  
Kommunikationsberatung

#### Kosten (inkl. Verpflegung)

Fr. 647.– BR, Fr. 798.– M, Fr. 994.– NM

#### Auskunft

Hotel & Gastro Union  
Tel. 041 418 22 71  
info@hotelgastrounion.ch

#### Anmeldeschluss

17. Oktober 2011