

## SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND IN RHEINLAND-PFALZ

### DURCH EMPATHIE ZUM SERVICESTAR

Einfühlungsvermögen als ein Schlüssel zur erfolgreichen und erforderlichen Serviceexzellenz am Gast zählt zu den seltenen Qualitätsmerkmalen in Hotellerie, Gastronomie und im Tourismus. Doch wie erreicht man bei Mitarbeitern in der Hotellerie und Gastronomie solche Lerneffekte, die idealerweise dauerhaft beibehalten werden? Wie kann man Menschen eines Teams tatsächlich erreichen und davon überzeugen, das Angedachte und wirklich Gute zu tun? Wie hoch sind die empathischen Leistungen eines Einzelnen und im Team? Wie hoch ist die emotionale Intelligenz der Teammitglieder? Tourismusberater Oliver Becker zeigt auf, wie empathisches Handeln belohnt wird. Neben Führungskräften richtet sich der Vortrag ebenso an alle Mitarbeiter. Die Veranstaltung wird in Zusammenarbeit mit der Initiative ServiceQualität Deutschland c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH angeboten.

Referent: Oliver Becker, Ihr Tourismusberater

**NOV 13**  
14:00 – 17:00 Uhr  
Rathaus Zell (Mosel)  
Balduinstraße 44, 56856 Zell (Mosel)

**NOV 14**  
10:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Idar-Oberstein  
Hauptstr. 161, 55743 Idar-Oberstein

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4466608** ins Suchfeld.

## FIT IM GASTGEWERBE

### REKLAMATION ALS CHANCE IM GASTGEWERBE

Reklamationen und Beanstandungen bieten häufig eine Chance: Denn durch den professionellen Umgang mit Reklamationen sorgt man für zufriedene und neue Gäste. Bei unserer Veranstaltung beleuchten wir diese Themen: Was erwarten Ihre Gäste im Falle einer Reklamation? Und wie wirken Erwartung und Enttäuschung beim Gast zusammen? Außerdem werfen wir einen Blick auf Studien über reklamierende Gäste und sprechen über „verhaltensauffällige“ Gäste. Unser Coach zeigt Ihnen konkret, wie Sie auch die schwierigsten Gäste souverän beruhigen und aus der Reklamation etwas Positives ziehen.

Referent: Stefan Baier, Ihr Coach



**NOV 08**  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK Koblenz  
Schlossstraße 2, 56068 Koblenz

### AKTIVES VERKAUFEN IM GASTGEWERBE

Bieten Sie bereits heute jedem Gast zum Glas Wein auch ein Glas Wasser oder fragen aktiv nach Vorspeise oder Dessert? Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit scheinbaren Selbstverständlichkeiten Ihren Umsatz spürbar steigern und ganz nebenbei für neue Gäste sorgen. Konkret geht es bei unserer Veranstaltung um diese Fragestellungen: Was erwarten die Gäste? Außerdem im Programm: Warum funktioniert der Zusatzverkauf im Hardrock Café so gut – und was können wir daraus für unser Haus lernen? Und: Die sechs Prinzipien der Überzeugung in der Praxis des Gastgewerbes.

Referent: Stefan Baier, Ihr Coach

**NOV 18**  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK Koblenz  
Schlossstraße 2, 56068 Koblenz

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4469408** ins Suchfeld.

## FACHKRÄFTE

### FÜHRUNG & KOMMUNIKATION: FEEDBACK-, GESPRÄCHS- UND FRAGETECHNIKEN

Was viele Studien zur Mitarbeiterzufriedenheit gemeinsam haben: Die Bewertung der Kommunikations- und Feedbackfähigkeiten der Führungskräfte ist häufig miserabel. Der Vortrag liefert ein tieferes und umfassendes Verständnis zu geeigneten Feedback- und Kommunikationstechniken im Bereich der Mitarbeiterführung. Konkret heißt das, dass Sie für Ihre tägliche Führungsarbeit aktuelle Gesprächs- und Fragetechniken lernen, die Sie sofort umsetzen können. Außerdem: Wie Sie stressfrei und hocheffektiv ein Kritikgespräch führen.

Referent: Thomas Pütter, Denk Neu – Agentur für Unternehmensentwicklung

**OKT 31**  
15:00 – 17:30 Uhr  
IHK Koblenz  
Schlossstraße 2, 56068 Koblenz

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4478920** ins Suchfeld.



Wir als IHK Koblenz setzen uns für gute und faire Rahmenbedingungen ein und vertreten die Interessen der Hotellerie, Gastronomie, Freizeit- und Tourismuswirtschaft. Wir informieren in zahlreichen Kanälen über aktuelle Trends, Themen und Kennziffern, fördern den Austausch und die Vernetzung von Akteuren im Tourismus und informieren über aktuelle Branchenthemen in Rahmen unserer kostenfreien Informationsveranstaltungen. Mit der Politik sind wir im regelmäßigen Dialog, um im Interesse der Branche gute tourismuspolitische Rahmenbedingungen zu erreichen.

Die Tourismuswirtschaft zählt zu den wichtigsten Wirtschaftszweigen in Rheinland-Pfalz, insbesondere auch im Bezirk der IHK Koblenz mit rund 8.000 Betrieben. Landesweit sind mehr als 150.000 Erwerbstätige in der Tourismusbranche tätig. Damit hängt jeder zehnte Arbeitsplatz in Rheinland-Pfalz am Tourismus.

[www.rlp.tourismusnetzwerk.info](http://www.rlp.tourismusnetzwerk.info)

### INFOS UND ANMELDUNG:

Ausführliche Informationen und die Onlineanmeldung finden Sie unter [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de). Geben Sie einfach im Suchfeld die jeweilige Nummer ein. Die Teilnehmerzahl zu den Veranstaltungen ist begrenzt.

SAVE  
THE DATE:  
E-COMMERCE  
TAG AM  
07.11.19

### ANSPRECHPARTNER:



Christian Dübner  
Referent Tourismus  
Telefon 0261 106-306  
[duebner@kobenz.ihk.de](mailto:duebner@kobenz.ihk.de)

### Mehr Informationen:

[www.rlp.tourismusnetzwerk.info](http://www.rlp.tourismusnetzwerk.info)

#GemeinsamErfolgreich

[www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de)

[facebook.com/ihkkoblenz](https://facebook.com/ihkkoblenz)  
[instagram.com/ihkkoblenz](https://instagram.com/ihkkoblenz)  
[twitter.com/ihkkoblenz](https://twitter.com/ihkkoblenz)

# Gastgewerbe und Tourismus

UNSERE KOSTENFREIEN VERANSTALTUNGEN



Tourismus



**IHK Koblenz**  
Starke Wirtschaft.  
Starke Region.

AUGUST – DEZEMBER 2019



## UNTERNEHMENSNACHFOLGE

### BETRIEBSÜBERGABE ERFOLGREICH MEISTERN – WIR BERATEN INDIVIDUELL UND VERTRAULICH

Die Fragen im Vorfeld einer Betriebsübergabe sind vielfältig. Wir bieten Inhabern von gastgewerblichen Betrieben kostenfreie Erstberatungen. Diese individuellen Einzeltermine sind als vertrauliche Orientierungsberatung zu verstehen. Sie erhalten die Möglichkeit, sich im **Einzelgespräch** mit unseren Experten zu grundlegenden Fragen der internen bzw. externen Unternehmensnachfolge zu informieren. Ziel ist es, typische Fehler im Übergabeprozess zu vermeiden und Ihren Betrieb als Teil Ihres Lebenswerks erfolgreich an Ihren Nachfolger zu übergeben.

**OKT 22** 09:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Bad Kreuznach  
John-F.-Kennedy-Straße 13, 55543 Bad Kreuznach

**OKT 29** 09:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Simmern  
Vor dem Tor 3, 55469 Simmern

**NOV 06** 09:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Altenkirchen  
Wiedstraße 9, 57610 Altenkirchen

**NOV 19** 09:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Idar-Oberstein  
Hauptstr. 161, 55743 Idar-Oberstein

**NOV 21** 09:00 – 13:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Cochem  
Brückenstraße 2, 56812 Cochem

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4465758** ins Suchfeld.

## UNTERNEHMENSNACHFOLGE

### IM GASTGEWERBE

Haben Sie schon darüber nachgedacht, was aus Ihrem Betrieb werden soll, wenn Sie in den Ruhestand gehen? Sicherlich möchten Sie einen guten Nachfolger finden und Ihre Altersvorsorge sichern. Der Übergabe- bzw. Nachfolgeprozess aber ist schwierig und komplex – und kann bis zu zehn Jahre dauern. Als IHK raten wir Inhabern, sich spätestens mit 55 Jahren mit den aufkommenden Fragen zu beschäftigen. Alleine im Bezirk der IHK Koblenz stehen rund 4.000 Hoteliers und Gastronomen vor der Frage, wie die Nachfolge bestmöglich geregelt wird. Wichtige Hinweise und wertvolle Tipps beinhalten die Vorträge von Axel Neher.

Referent: Axel Neher, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Hotel- und Gaststättengewerbe.

**NOV 25** Wertvolle und erfolgsversprechende Tipps vom Profi  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Bad Kreuznach  
John-F.-Kennedy-Straße 13, 55543 Bad Kreuznach

**NOV 26** Das Finanzamt rechnet mit.  
Worauf Unternehmer achten müssen!  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Montabaur,  
Bahnhofplatz 2-4, 56410 Montabaur

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4471874** ins Suchfeld.

## DIGITALISIERUNG

### DIGITAL ROUND TABLE

Informations- und Erfahrungsaustausch rund um digitale Fragestellungen – so lässt sich die Reihe „Digital Round Table“ am einfachsten zusammenfassen. In 2018 erfolgreich gestartet, wird das Format, das sich den relevanten digitalen Themen zuwendet, fortgeführt. Ein informativer Impulsvortrag bringt es auf den Punkt. Danach haben Sie Gelegenheit von Ihren eignen Erfahrungen zu berichten, Fragen zu stellen und zu erfahren, wie die Herangehensweise anderer Unternehmen ist. Diese Termine stehen gerne auch Teilnehmern aus benachbarten Disziplinen offen!

Moderation: Frank Mies & David Gunst, shapefruit AG



**AUG 26** Customer Journey und wie finde ich meine Kunden im Internet  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Neuwied  
Andernacher Straße 17, 56564 Neuwied

**OKT 07** Digital Advertising – Erfolgskontrolle von Kampagnen und digitalen Medien  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Neuwied  
Andernacher Straße 17, 56564 Neuwied

**OKT 21** Die Zukunft beginnt jetzt – Chatsbots, Messaging-Dienste und Sprachassistenten  
15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Neuwied  
Andernacher Straße 17, 56564 Neuwied

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4465862** ins Suchfeld.

## DIGITALISIERUNG

### FACEBOOK, TWITTER & CO – WANN IST ES SINNVOLL UND WANN NICHT?

Unternehmen aller Branchen nutzen soziale Netzwerke als Marketing- und Kommunikationsinstrument. Richtig eingesetzt sind **Facebook, Twitter, & Co** weitreichende Marketinginstrumente, die aus einer professionellen Vermarktung nicht mehr wegzudenken sind. Welche Chancen in den Netzwerken stecken und wie Sie diese konkret für Ihr Unternehmen nutzen können, zeigen wir Ihnen konkret. Gerade Betriebe mit geringem Marketingbudget sind angesprochen!

Referent: Michael Rüttger, Rüttger Mediendesign

**OKT 23** 16:00 – 18:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Bad Kreuznach  
John-F.-Kennedy-Straße 13, 55543 Bad Kreuznach

**NOV 11** 16:00 – 18:00 Uhr  
IHK Koblenz  
Schlossstraße 2, 56068 Koblenz

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4465876** ins Suchfeld.



## DIGITALISIERUNG

### GOOGLE MARKETING/GOOGLE MY BUSINESS

Der Marktanteil von Google ist mit knapp 96 Prozent bundesweit ungebrochen hoch. Daher ist es für Betriebe besonders wichtig, hier eine erste perfekte digitale Visitenkarte zu hinterlegen und Google mit den notwendigen Informationen zu versorgen. Im Rahmen dieser Veranstaltung zeigen wir Ihnen, wie Sie mit Hilfe von Google My Business relevante Informationen über Ihr Unternehmen so veröffentlichen, dass Sie bei Google gut gefunden werden. Profitieren Sie von zahlreichen Praxistipps und lernen Sie die branchenrelevanten Tools von Google kennen! Gerade Betriebe mit geringem Marketingbudget sind angesprochen!

Referent: Michael Rüttger, Rüttger Mediendesign

**NOV 27** 16:00 – 18:00 Uhr  
Historisches Rathaus/Verbandsgemeindeverwaltung  
Marktplatz 11, 55566 Bad Sobernheim

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4466590** ins Suchfeld.

## DIGITALISIERUNG

### HOTELBEWERTUNGEN – FLUCH ODER SEGEN?

Wie sehen Sie die öffentlichen Bewertungen Ihrer Gäste, Kunden und Mitarbeiter: als Nachteil oder als Vorteil? Sie erhalten Einblick hinter die Kulissen – und viele nützliche Tipps, wie Bewertungen erfolgreich im Betriebsalltag genutzt werden können. Google, Holidaycheck, TripAdvisor, Customer Alliance oder TrustYou machen damit gute Geschäfte. Aber was hat Ihr Betrieb davon? Fakt ist: schlechte Bewertungen können Betrieben wirtschaftlich schaden – vor allem, wenn sie eskalieren und zum „Shitstorm“ werden. Was lässt sich aus Bewertungen lernen? Im Vortrag erfahren Sie, wie die wichtigsten Bewertungsplattformen funktionieren. Sie lernen zudem, wie Sie Bewertungen für Ihren Betrieb positiv beeinflussen und strategisch gewinnbringend nutzen können.

Referent: Martin Schmitz, Schmitz Marketing

**OKT 17** 15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Simmern  
Vor dem Tor 3, 55469 Simmern

## WEBSITE ALS VERTRIEBSKANAL – SO WIRD IHRE WEBSITE ZUM BESTEN VERKAUFSMITARBEITER

Gastgeber stehen unter Druck: Verändertes Gastverhalten, Nebenwirkungen der digitalen Transformation, Monopolstellung einiger weniger Plattformen, Bedeutung von Bewertungen und veraltete gesetzliche Grundlagen die nicht ohne weiteres von der analogen in die digitale Welt übertragbar sind. Schnelle und einfache Lösungen sind nicht in Sicht. Umso mehr gilt es für Gastgeber auf der Ertragsseite wegweisende Entscheidungen zu treffen, um den Betrieb zukunftssicher aufzustellen. Wie das genau funktioniert und welche Anforderungen Sie bei der Errichtung und Optimierung Ihrer Website und der digitalen Vertriebsinfrastruktur berücksichtigen sollten, erfahren Sie im praxisnahen Vortrag mit Hotelfachmann und Hotelbetriebswirt Martin Schmitz. Anhand zahlreicher Erfolgsbeispiele lernen Sie die kritischen Punkte für Ihre Website als Vertriebskanal kennen. Viele Tipps und Tricks runden den anschaulichen Vortrag ab und zeigen Ihnen für Ihren Betrieb wertvolle Lösungen für mehr Umsatz im Direktvertrieb auf.

Referent: Martin Schmitz, Schmitz Marketing

**OKT 18** 15:00 – 17:00 Uhr  
IHK-Regionalgeschäftsstelle Montabaur  
Bahnhofplatz 2-4, 56410 Montabaur

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.ihk-koblenz.de](http://www.ihk-koblenz.de) unter Eingabe der Nummer **4469846** ins Suchfeld.

