



Hotelberatung
Bettina Rennack

Themenkatalog 2025

Inhouse-Schulungen und Seminare
für Fach- und Führungskräfte

www.hotelberatung-rennack.de

Themenübersicht 2025

Die Themen können entweder als Inhouse-Schulung für ganze Gruppen oder als Coaching für einzelne Mitarbeiter gebucht werden.

Darüber hinaus werden sie im Laufe des Jahres als offene Seminare für Einzelteilnehmer zu festen Terminen angeboten.

Schulungen zur Führungskräfteentwicklung

1. **Führungswissen für Einsteiger**
2. **Ausbau von Führungskompetenzen**
3. **Zukunftsfähig führen – Impulse für Führungserfahrene**

Schulungen zur Führungstätigkeit im Alltag

4. **Kommunikation für Führungskräfte**
5. **Mitarbeiter halten und gezielt fördern**
6. **Teamentwicklung und Teamführung**
7. **Qualität im Housekeeping**

Schulungen für Mitarbeiter

8. **Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden**
9. **Reservierungen optimieren – Gäste begeistern**
10. **Fit auf der Hoteletage**

FAQ

Praxisnah und nach Ihrem Bedarf:

Gern berate ich Sie auf Anfrage auch zu Bereichen, die hier nicht aufgeführt sind, aber in der Praxis Probleme bereiten und gelöst werden müssen. Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme.



1

Führungswissen für Einsteiger

„Basics für den Führungseinstieg“

Als Führungskraft wird man nicht geboren, sondern muss in die neue Aufgabe hineinwachsen. Der Weg vom Teammitglied zum Teamführer fällt vielen schwer. Denn erfolgreiche Führung braucht mehr als nur fachliche Qualifikationen. Ohne grundlegende Führungskennnisse macht man Anfängerfehler, die später nicht wieder gut zu machen sind. Es gilt, sich der Veränderungen und neuen Aufgaben bewusst zu werden. Je früher der eigene Führungsstil entwickelt wird, umso mehr Sicherheit erlangt man in der neuen Rolle als Vorgesetzter.

Inhalte:

- ✓ Was ist Führung?
- ✓ Aufgaben und Rollen von Führungskräften
- ✓ Unterschiedliche Führungsstile kennenlernen
- ✓ Vom schwierigen Umgang mit der Macht
- ✓ Entwicklung zur Führungspersönlichkeit

Sie eignen sich solides Führungswissen an, um gerade in der Anfangsphase als noch unerfahrene Führungskraft zu bestehen und Freude an der Tätigkeit zu entwickeln.

2

Ausbau von Führungskompetenzen

„Führungsgrundlagen in Theorie und Praxis“

Entscheidend für den Erfolg des Unternehmens ist vor allem eine flexible, ziel- und leistungsorientierte Führung der Mitarbeiter. Motivation und Leistungsbereitschaft entwickeln sich, wenn Führungskräfte für gute Rahmenbedingungen sorgen. Das Führungsverhalten ist von Wertschätzung und Respekt geprägt ist. Die Interessen von Mitarbeitern und Unternehmen sind in Balance. Führungskräfte, die mit Kompetenz und souveränem Auftreten überzeugen, sind gefragt.

Inhalte:

- ✓ Grundlagen zu Motivation und Leistung
- ✓ Auswirkung des Führungsverhaltens auf Mitarbeiter
- ✓ Die eigenen Erwartungen bewusstmachen
- ✓ Konsequent und zielorientiert Handeln und Führen
- ✓ Werte vorleben und Vorbild sein

Sie erweitern Ihr Führungswissen und verknüpfen dies mit Ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten zu Ihren ganz persönlichen Führungskompetenzen.

3

Zukunftsfähig führen - Impulse für Führungserfahrene

„Sich für die Zukunft wappnen und vorbereitet sein“

Klassische Führungstugenden und eine zukunftsweisende Mentalität werden immer wichtiger. Als erfolgreiche Führungskraft mit Zukunft sind Sie ein Allround-Genie mit fachlicher Expertise, emotionaler Intelligenz und strategischem Weitblick. Im Kampf um gutes Personal geht es ohne Orientierung an den Bedürfnissen der Mitarbeiter nicht mehr. Gleichzeitig wirken die kleinen und großen Krisen auch auf Führungskräfte. Es ist hilfreich, sich seiner Stärken bewusst zu werden und ihnen zu vertrauen.

Inhalte:

- ✓ Führung in der neuen Arbeitswelt
- ✓ Bedürfnisse unterschiedlicher Generationen
- ✓ Zeitgemäße Anforderungen an Führungskräfte
- ✓ Resilienz als neue Führungskompetenz
- ✓ Die sieben Resilienzfaktoren

Sie lernen moderne Führungsmethoden kennen und in der eigenen Tätigkeit anwenden und erfahren, wie Sie in herausfordernden Zeiten Ihre Widerstandskraft stärken.

4

Kommunikation für Führungskräfte

„Feedback an Mitarbeiter soll Wirkung zeigen“

Gespräche mit Mitarbeitern gehören zum Tagesgeschäft jeder Führungskraft. Die Anlässe sind vielfältig, Zeit und Bereitschaft jedoch nicht immer vorhanden. Dabei steigen Qualität der Arbeit, Motivation und Zufriedenheit von Mitarbeitern und Führungskräften, wenn klar und offen miteinander gesprochen werden kann. Viele Mitarbeiter erwarten Feedback von ihren Vorgesetzten.

Kritische Gesprächssituationen sind für beide Seiten unangenehm und werden oft gerne vermieden. Dabei ist ein offenes Wort die Basis für Verbesserung und Weiterentwicklung. Führungskräfte benötigen hierfür das ausgeprägte Bewusstsein für die Wichtigkeit und solide Kenntnisse in der Führung von Mitarbeitergesprächen.

Inhalte:

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Mitarbeitergespräche gezielt vorbereiten
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Lob wirkungsvoll aussprechen
- ✓ Kritikgespräche gekonnt führen

Sie lernen kompaktes Grundlagenwissen der Kommunikation kennen und auf ausgewählte Gesprächsanlässe anwenden.

5

Mitarbeiter halten und gezielt fördern

„Wie Sie Engagement und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter steigern“

Zur erfolgreichen Führung von Mitarbeitern gehören zweifelsohne eine wertschätzende Haltung und eine Kommunikation auf Augenhöhe. Um die Unternehmensziele zu erreichen, müssen Mitarbeiter befähigt werden, ihre Arbeit bestmöglich zu erledigen. Als Führungskraft sind Sie verantwortlich für die fachlichen Fähigkeiten und deren Weiterentwicklung. Die einzusetzenden Führungsinstrumente unterscheiden sich dabei situativ je nach Qualifizierungsgrad der Mitarbeiter. Sich um Mitarbeiter persönlich zu kümmern und sie je nach Entwicklungsstand weiterzuentwickeln, wird von vielen mit Motivation und Leistungsbereitschaft belohnt.

Inhalte:

- ✓ Mit Wertschätzung und auf Augenhöhe
- ✓ Mitarbeitern anweisen, anleiten und unterstützen
- ✓ Förderung durch Delegation von Aufgaben an Mitarbeiter
- ✓ Kontrolle als Aufsichtspflicht von Führungskräften
- ✓ Was tun mit Low Performern und Krankmachern?

Sie erkennen die Bedeutung der persönlichen Verantwortung für die Mitarbeiterentwicklung und können verschiedene Instrumente zielorientiert anwenden.

6

Teamentwicklung und Teamführung

„Ein Team ist zwar eine Gruppe, aber eine Gruppe noch nicht zwingend ein Team“

Was zeichnet also ein Team aus? Ambitionierte Leistungsziele, kooperative Zusammenarbeit, gemeinsames Engagement oder auch sich ergänzende Fähigkeiten. Hierfür muss der Teamleiter die nötigen Voraussetzungen schaffen. Eigene Teamkultur und bestmögliche Teamleistung müssen schrittweise aufgebaut und gezielt gepflegt werden. Der gemeinsame Erfolg motiviert alle.

Inhalte:

- ✓ Von der Gruppe zum Team – Die Unterschiede
- ✓ Merkmale von Teams
- ✓ Phasen im Entwicklungsprozess
- ✓ Voraussetzungen für Spitzenleistung im Team
- ✓ Persönlichkeitsstile und Teamkulturen

Sie erfahren unverzichtbares Grundlagenwissen zur Teamarbeit und lernen viele praktische Ansätze für die Entwicklung und Weiterentwicklung Ihres Teams kennen. Ein Praxisworkshop am zweiten Tag kann dazu gebucht werden.

7

Qualität im Housekeeping

„Effizientes Arbeiten braucht Fachwissen“

Hotelzimmer sind von jeher das Kernprodukt der Hotellerie. Sauberkeit und Hygiene sind eine Selbstverständlichkeit und ein gut funktionierendes Housekeeping unabdingbar. Dies erfordert neben klarer Organisation, gewissenhaft arbeitende Mitarbeiter und überzeugende Reinigungsqualität. Doch wie gelingt all dies, wenn bei Personalwechseln das Fachwissen verloren gegangen ist?

Im Housekeeping klappt Effizienz nur, wenn Reinigungsstandards festgelegt sind und auch ausgeführt werden. Jeder Mitarbeiter muss wissen, was zu tun ist und vor allem wie etwas zu tun ist.

Inhalte:

- ✓ Organisation im Housekeeping
- ✓ Erstellung bzw. Anpassung von Reinigungsplänen
- ✓ Berechnung von Reinigungszeiten
- ✓ Grundlagen im Reinigungsmanagement
- ✓ Sicherheit auf der Etage – für Gäste und Mitarbeiter

Erfahren Sie unverzichtbares Grundlagenwissen, um den Housekeeping-Alltag erfolgreich zu organisieren und effizient zu meistern.

8

Beschwerdemanagement – Richtiger Umgang mit Beschwerden

„Es läuft eben nicht immer alles perfekt“

Fehler passieren immer wieder und führen zu Beschwerden. Vom Geschick der Mitarbeiter hängt es dann ab, ob der Gast wieder versöhnt wird oder im schlimmsten Fall für immer verloren geht bzw. sich gar öffentlich Luft macht. Sich nicht persönlich angegriffen zu fühlen und eine vernünftige Lösung für das Problem des Gastes zu finden, ist in der Theorie so einfach, aber in der Praxis oft so schwierig. Nur ein Perspektivenwechsel macht's möglich.

Inhalte:

- ✓ Warum Beschwerdemanagement? Zielsetzung, Organisation und Verfahren
- ✓ Die Trennung von Person (Mitarbeiter) und Sache (Problem)
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken
- ✓ Beschwerden nicht nur annehmen, sondern lösen
- ✓ Tipps und Tricks / Fragen und Antworten für Beschwerdesituationen im Alltag

Sie erlernen den souveränen Umgang mit Beschwerden durch lösungsorientiertes Denken und Handeln.

9

Reservierungen optimieren – Gäste begeistern

„Mehrwert für Gäste verlockend machen“

Gäste möchten sich auf Reisen immer wohlfühlen. Viele Gäste sind anspruchsvoll und durchaus bereit, für mehr Komfort in einer höherwertigen Kategorie auch mehr zu bezahlen. Egal ob im Urlaub, auf Städtetour oder Geschäftsreise.

Wer den Kategorienverkauf beherrscht, erzielt gute Auslastung bei höchstmöglichem Erlös. Dazu braucht es Kenntnis in Gesprächstechniken, gute Formulierungen und die Bereitschaft, sich aktiv auf telefonische Anfragen einzulassen. Was so einfach klingt, ist in der Praxis aber oft schwierig.

Inhalte:

- ✓ Mit Herzlichkeit und Engagement zum Verkaufserfolg
- ✓ Erwartungen von Gästen erkunden
- ✓ Gesprächstechniken entwickeln und anwenden
- ✓ Kategorienverkauf in der Praxis
- ✓ Gäste von den Vorteilen der Kategorien überzeugen

Sie gewinnen Sicherheit in der Kommunikation mit Gästen und erfahren praxisnahe Techniken und Lösungen für Beratung und Verkauf.

10

Fit auf der Hoteletage

„Für Gäste sind Hotelzimmer ein Zuhause auf Zeit“

Und so möchten Gäste in ihrem Zimmer auch alles „picobello“ wie zuhause haben. Um diesen Erwartungen der Gäste an Wohlfühlambiente und Sauberkeit gerecht zu werden, müssen adäquate Standards definiert und effektive Reinigungsverfahren festgelegt werden. Kenntnisse im Umgang mit Reinigungsschemie bewahren vor Schäden und sichern den Werterhalt. Mit Systemarbeit werden Zeitvorgaben erfüllt und Reinigungsqualität gesichert.

Inhalte:

- ✓ Der erste Eindruck eines Hotelzimmers
- ✓ Qualitätsstandards im Housekeeping
- ✓ Arten und Anwendung von Reinigungsmitteln
- ✓ Vor- und Nachbereitung im Office
- ✓ Effiziente Arbeitsabläufe in der Reinigung

Sie erlernen die Grundlagen eines effizienten Housekeeping und tragen so zum Erfolg der Etage bei.



Fragen und Antworten

- **Ab welcher Teilnehmerzahl führen Sie eine Inhouse-Schulung durch?**

Bereits ab 3 Personen ist eine Durchführung möglich. Soll nur ein Mitarbeiter geschult werden, erfolgt die Schulung als Coaching.

- **Wie viele Mitarbeiter können an einer Schulung teilnehmen?**

Die optimale Gruppengröße liegt bei 12 Personen, die Obergrenze beträgt maximal 14 Teilnehmer.

- **Wie lange dauern Ihre Inhouse-Seminare und Schulungen?**

Die Seminardauer richtet sich nach dem Ziel der Maßnahme. Geht es um das Kennenlernen und Verstehen eines Themas, reicht zumeist 1 Tag. Wenn Mitarbeiter neues Wissen auch praktisch anwenden sollen, sind 2 Tage erforderlich.

- **An welchen Orten führen Sie die Seminare und Schulungen durch?**

Die Schulung kann direkt in Ihrem Betrieb (Inhouse) oder an einem Veranstaltungsort Ihrer Wahl (Hotel) durchgeführt werden.

- **Berücksichtigen Sie bei der Durchführung Wünsche oder spezielle Anliegen?**

Vor jeder Inhouse-Schulung steht eine gründliche Bedarfsermittlung, in der individuelle Wünsche und Besonderheiten besprochen und berücksichtigt werden.

- **Welches ergänzende Coaching bieten Sie für Führungskräfte?**

Um den Praxistransfer nach einer Inhouse-Schulung zu sichern, biete ich im Anschluss ein individuelles Transfer-Coaching mit 2 Stunden für Führungskräfte an, die ihre Kompetenzen weiterentwickeln wollen.

- **Führen Sie auch Maßnahmen für Teams durch?**

Für Teams innerhalb von Abteilungen oder auch abteilungsübergreifend biete ich verschiedene Workshops, die individuell für Ihren Bedarf entwickelt werden. Beliebte Themen sind z.B.: Verbesserungen in der Zusammenarbeit, allgemeine Qualitätsverbesserungen, effizientes Zeitmanagement oder Kick-Off-Meetings.