

Kurzfassung der 4 Workshops im 2026

1. Workshop: Umgang mit Reklamationen und fordernden Situationen (1 Tag)

Ziel: Die Teilnehmenden lernen, professionell mit Reklamationen umzugehen und Gästefeedback souverän zu bearbeiten.

Themen:

- Grundlagen des Reklamationsmanagements
 - Vier Arten von Reklamationen
 - Umgang mit persönlichem Gästefeedback
 - Professionelle Reaktionen auf Beschwerden
 - Praxisnahe Fallbeispiele
-

2. Workshop: Hygiene, die wirkt – Sicherheit im Gastro-Alltag (1 Tag)

Ziel: Die Teilnehmenden kennen die Hygienevorgaben in ihrem Arbeitsumfeld und setzen diese konsequent um.

Themen:

- Anforderungen an Berufskleidung
 - Persönliche Hygiene
 - Kritische Kontrollpunkte im Arbeitsalltag
 - Korrekter Umgang und Lagerung der Lebensmittel
-

3. Workshop: Die Verkaufspersönlichkeit im Service (1 Tag)

Ziel: Die Teilnehmenden stärken ihre Rolle als Gastgeber und Verkaufspersönlichkeit.

Themen:

- Rolle im Service und Verkauf
 - Professioneller Auftritt im Gästekontakt
 - Gästebetreuung von A bis Z
 - Das Verkaufsrad
 - Praktische Übungen
-

4. Workshop: Weiterbildung KI (½ Tag)

Ziel: Die Teilnehmenden lernen den praxisnahen und verantwortungsvollen Einsatz von KI im Arbeitsalltag.

Themen:

- Grundlagen, Prompts und Anwendung
 - KI in der Praxis
 - Haltung, Ethik und Diskussion
-