

## 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
-