WISSEN SCHAFFT VORSPRUNG!

Weiterbildung Juli, August und September 2021
Webinarprogramm

hgv
Hoteliers- und Gastwirteverband

SÜDTIROLER TOURISMUSKASSE
CASSA TURISTICA ALTO ADIGE
I-39100 BOZEN/BOLZANO Schlachthofstraße 59 Via Macello
Tel. 0471 317 700 stk-cta@hgv.it www.stk-cta.it

BUCHEN SIE UNSERE VERANSTALTUNGEN ONLINE!

In der Rubrik „Weiterbildung“ unter www.hgv.it finden Sie alle aktuellen Angebote und Infos. HGV-Mitglieder können sich dort direkt mit ihrem Passwort für die Webinare anmelden.

IHRE STK/HGV-WEITERBILDUNG

Alexandra Silvestri
Leiterin der Abteilung Weiterbildung, Projektmanagement & Gustelier

Claudia Caumo
Bereichsleiterin Weiterbildung

Viktoria Wilhelm
Organisation, Koordination und Betreuung Weiterbildungskurse

Julia Wieser
Information und Anmeldung Weiterbildungskurse

Sandra Gruber
Inhouse-Trainings und Fondo For.Te

Kristin Winkler
Ortsgruppenkurse

Tel. 0471 317 790
Fax 0471 317 701
weiterbildung@hgv.it

HERAUSGEBER

Südtiroler Tourismuskasse (STK)
Cassa Turistica Alto Adige (CTA)
Tel. 0471 317 700
Schlachthofstraße 59, Bozen

Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV)
Unione Albergatori e Pubblici Esercenti
Tel. 0471 317 700
Schlachthofstraße 59, Bozen

ASGB-Handel/Gastgewerbe
Tel. 0471 308 200
Bindergasse 30, Bozen

Lhfd-Filcams – Agb-Cgil
Tel. 0471 926 420
Romstraße 79, Bozen

Fisascat SGBCISL
Tel. 0471 568 443
Siemensstraße 23, Bozen

UILTuCS Trentino Alto Adige Südtirol
Tel. 0471 245 611
Ada-Buffolini-Straße 4, Bozen

Trotz sorgfältiger Kontrolle der Inhalte können Fehler nicht ausgeschlossen werden.
Für Hinweise sind wir dankbar.

Vorwort

WISSEN SCHAFFT VORSPRUNG!

Die im April 2020 gestarteten Onlineseminare der Südtiroler Tourismuskasse (STK) und des HGV werden auch in diesem Jahr in den Sommermonaten Juli, August und September jeweils am Nachmittag angeboten.
Um die Gastwirtinnen und Gastwirte sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich bei ihrer beruflichen und persönlichen Weiterbildung zu unterstützen, wird das Webinarangebot stets erweitert und neue Impulse gesetzt. Die Schwerpunkte der Sommerwebinare sind Führungs- und Mitarbeitermanagement, Gästebindung, Stärkung der eigenen Persönlichkeit sowie das Thema Marketing.
Exklusivveranstaltungen sowie Webinare zu den Themen Rezeption, EDV und soziale Medien, Service, Küche und Pflichtkurse wurden zudem in das Programm aufgenommen.
Die Webinare werden von der Südtiroler Tourismuskasse mit 50 Prozent auf den Webinarpreis mitfinanziert.
Detaillierte Informationen zu den verschiedenen Webinaren sind auf der HGV-Website zu finden. Hier kann man sich auch für alle Webinare anmelden. Weitere Informationen erteilt gerne der Bereich Weiterbildung im HGV Bozen.

Nutzen Sie das Angebot, um sich beruflich und persönlich weiterzubilden.

Tony Tschenett
STK-Präsident

Gottfried Schgaguler
STK-Vizepräsident

Inhalt

ALLES, WAS SIE WEITERBRINGT

Buchen Sie unsere Veranstaltungen online! 2
Wissen schafft Vorsprung! 3
Finanzierungsmöglichkeiten für Webinare 6
Kurskalender 7

EXKLUSIV-VERANSTALTUNGEN

WOW-Effekte und Verblüffungsmomente schaffen – ohne viel Investition 9
Mindful Leadership: Der achtsame Umgang miteinander – emotionale Führungskompetenz 9
Gäste begeistern & binden: Schaffen Sie markenspezifische Erlebnisse aus Kundenperspektive 10
Leadership-Training für Frauen 10

MANAGEMENT & FÜHRUNG

Das vertraute Gästeverhalten im Wandel 12
Starke Führung schafft loyale Mitarbeiter 12
Besser direkt buchen – mehr Umsatz, weniger Kosten 13
Die Kunst des Verkaufens 13
Richtig Führen in der Praxis 14
Die passende Marketingstrategie finden 14

REZEPTION & HAUSWIRTSCHAFT

Familienprogramme bei Schlechtwetter 16
Gästeprogramme: ein vielseitiges Instrument der Gästekommunikation 16
Aktiver Verkauf an der Rezeption 17
Dekowerkstatt: Kreative Ideen für den Herbst 17
Professionelles Beschwerdemanagement 18

EDV & DIGITALE MEDIEN

ASA Hotel Neuigkeiten optimal nutzen 20

WEIN & GASTRONOMIE

Die gekonnte Wein-Speisen-Anpassung 22

SERVICE & GETRÄNKE

Servicebaustein: 10 Geheimnisse des Serviceprofis 24
Aperitivo - Abbinamenti creativi per un tripudio di bontà 24
Herbstliche Cocktails 25

KÜCHE & SPEISEN

F&B-Trends in Beherbergungsbetrieben 27
Cucina italiana moderna 27

PFLICHTKURSE

Brandschutzkurs für Betriebe mit niedrigem Brandrisiko 29
Auffrischungskurs: Arbeitssicherheit für Arbeitgeber 29

Eigenerklärung 30
Die Südtiroler Tourismuskasse (STK) 31
Anmeldeformular 32

DIE FINANZIERUNGS-MÖGLICHKEITEN FÜR WEBINARE

Mitglieder der Südtiroler Tourismuskasse (STK)

Allen Mitgliedern der STK wird für die STK/HGV-Webinare eine Ermäßigung von max. 50 Prozent des jeweiligen Webinarpreises gewährt.
Genaue Infos zur STK finden Sie auf Seite 31 dieser Broschüre oder erhalten Sie bei der Abteilung Weiterbildung im HGV Bozen, Tel. 0471 317 790.

Speziell für Kleinbetriebe

Der HGV möchte all jene Mitgliedsbetriebe finanziell unterstützen, die aufgrund ihrer Betriebsgröße keine Mitarbeiter beschäftigen bzw. reine Familienbetriebe sind und somit die Kursermäßigung der Südtiroler Tourismuskasse nicht in Anspruch nehmen können. Auch diese Betriebe erhalten bei allen Weiterbildungsveranstaltungen der Kategorie Webinare eine Ermäßigung von max. 50 Prozent. Für die Kosten kommt der HGV auf. Für das Ansuchen bitte die Eigenerklärung auf Seite 30 dieser Broschüre ausfüllen und Ihrer Anmeldung anhängen. Weitere Infos erhalten Sie bei der Abteilung Weiterbildung im HGV Bozen, Tel. 0471 317 790.

Stornobedingungen

Webinare können bis zu 3 Tage vor Veranstaltungstermin kostenfrei storniert werden. Bei einer späteren Abmeldung oder unentschuldigter Abwesenheit während des Webinars wird die volle Teilnahmegebühr ohne Berücksichtigung der STK-Ermäßigung in Rechnung gestellt.

Datenschutz

Alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 finden Sie unter www.hgv.it/weiterbildung.
Die Datenschutzerklärung liegt zudem direkt bei der Abteilung Weiterbildung im HGV Bozen auf. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stimmen mit Ihrer Anmeldung der Aufzeichnung des Webinars zu.

Juli

TAG	WEBINAR	S.
6. Di	WOW-Effekte und Verblüffungsmomente schaffen – ohne viel Investition	9
8. Do	Service Baustein: 10 Geheimnisse des Serviceprofis	24
13. Di	Das vertraute Gästeverhalten im Wandel	12
15. Fr	ASA Hotel Neuigkeiten optimal nutzen	20
20. Di	F&B-Trends in Beherbergungsbetrieben	27
23. Fr	Brandschutzkurs für Betriebe mit niederem Brandrisiko	29
27. Di	Aperitivo - Abbinamenti creativi per un tripudio di bontà	24
29. Do	Beginn Starke Führung schafft loyale Mitarbeiter	12

August

TAG	WEBINAR	S.
3. Di	Familienprogramme bei Schlechtwetter	16
5. Do	Besser direkt buchen – mehr Umsatz, weniger Kosten	13
10. Di	Die Kunst des Verkaufens	13
12. Do	Mindful Leadership: Der achtsame Umgang miteinander –Emotionale Führungskompe-tenz	9
24. Di	Die gekonnte Wein-Speisen Anpassung	22
27. Fr	Richtig Führen in der Praxis	14
31. Di	Aktiver Verkauf an der Rezeption	17

September

TAG	WEBINAR	S.
2. Do	Gäste begeistern & binden: Schaffen Sie markenspezifische Erlebnisse aus Kundenperspektive	10
9. Do	Leadership-Training für Frauen	10
14. Di	Cucina italiana moderna	27
15. Mi	Arbeitssicherheitskurs Arbeitgeber Auffrischung	29
16. Do	Gästeprogramme: ein vielseitiges Instrument der Gästekommunikation	16
22. Mi	Herbstliche Cocktails	25
23. Do	Die passende Marketingstrategie finden	14
28. Di	Dekowerkstatt: Kreative Ideen für den Herbst	17
30. Do	Professionelles Beschwerdemanagement	18

EXKLUSIV-
VERANSTALTUNGEN

Wow-Effekte und Verblüffungsmomente schaffen – ohne viel Investition

Überzeugen Sie Ihre Gäste mit den richtigen Ideen und gewinnen Sie sie als zufriedene Stammgäste. Diverse Wow-Effekte schaffen bereits vor der Anreise ein besonderes Willkommensgefühl und wirken oft noch bis über die Abreise hinaus nach. Ziel des Webinars: voller Tatendrang und mit Aufmerksamkeiten den Gast begeistern. Profundes Wissen über das, was Gäste suchen und wie Sie sie von Ihrem Hotel überzeugen können, bringt Sie zu einer kundenbindende Gastkommunikation.

Inhalte:

- Kommunikation vor Anreise (vom Angebot zur Reservierungsbestätigung, Pre-Stay-Nachrichten)
- Kommunikation bei Anreise (den ersten persönlichen Kontakt sinnvoll gestalten, Informationen gastorientiert vermitteln, Gestik und Mimik gezielt einsetzen)
- Kommunikation im Haus (den Gast kennenlernen, emotionale Bindungen schaffen, Beschwerdemanagement)
- Kommunikation bei Abreise (Stresssituationen meistern lernen, der sensibelste Moment: „die Bezahlung“)
- Kommunikation nach Abreise (mögliche Kommunikationsformen nach Abreise, Bewertungsmanagement)

KURSNUMMER: 300

Referent: Martin Gahn, Consulting und Revenue Management, Top Gahn Quality Coaching, München

Datum: Dienstag, 6. Juli 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 90 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 45 Euro + 22% MwSt.

Mindful Leadership: Der achtsame Umgang miteinander – Emotionale Führungskompetenz

Um während der aktuellen Herausforderungen innerlich Kurs zu halten, erlernen Sie als Führungskraft Methoden, die den Blick auf das Wesentliche lenken und die persönliche Entscheidungs- und Gestaltungsfreiheit zurückbringen. Neueste Erkenntnisse aus der Stressforschung und den Neurowissenschaften ermöglichen es Ihnen, Methoden zu erlernen mit denen Sie in Klarheit und Ruhe dem Führungsalltag begegnen können. Sich selbst und die Mitarbeitenden zu stärken, sowie die Teams so aufzustellen, dass sie emotional schwierige Situationen selbst klären und regeln, ist Inhalt dieses Webinars.

Inhalte:

- Stress-und Burnoutdynamiken erkennen
- Klarheit in Entscheidungsverhalten und Kommunikation
- Empathie: Selbstakzeptanz und Führen mit Mitgefühl
- Steuerung der eigenen Emotionen und jene der Teams
- Emotionale Kompetenzen der Teams erhöhen und Steuerung von psycho-sozialen Dynamiken in den Teams
- Entwicklung von einer ehrlichen und echten Kommunikationskultur im Team

KURSNUMMER: 301

Referent: Manfred Andergassen, betriebliches Gesundheits- und Stressmanagement, Mindful Leadership Trainer, vival.institute, Bozen

Datum: Donnerstag, 12. August 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 99 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 50 Euro + 22% MwSt.

Gäste begeistern & binden: Schaffen Sie markenspezifische Erlebnisse aus Kundenperspektive

Corona läutet das Zeitalter „Kundenzentrierung“ ein. In den letzten Monaten haben wir als Kunden gelernt, dass nichts mehr selbstverständlich und unsere Zeit wertvoll ist. Obwohl Kundenzentrierung als Schlagwort in aller Munde ist und seit Jahren gefordert wird, setzen nur die wenigsten Gastgeber wirklich die Kundenbrille auf. Dabei liegt genau darin die Chance die Gäste durch spezifische Markenerlebnisse zu begeistern, ihre Loyalität zu erhöhen und sie zu authentischen Markenbotschaftern zu machen. Das Webinar stellt Ihnen das Thema „Customer Experience Management“ im Detail vor und erklärt, wie man dies im Hotel systematisch optimieren kann.

Inhalte:

- Was genau versteht man unter Customer Experience Management?
- Worin liegen die Vorteile und Konsequenzen dieses Ansatzes?
- Worauf kommt es im Customer Experience Management an?
- Wie können einprägsame, markenspezifische Erlebnisse systematisch entwickelt werden?

KURSNUMMER: 302

Referent: Colin Fernando, Spezialist für Markenanalysen und strategische Markenprojekte, BrandTrust, Nürnberg

Datum: Donnerstag, 2. September 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 150 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 75 Euro + 22% MwSt.

Leadership-Training für Frauen

Gelebte Leadership ist unabhängig von Position oder Titel. In diesem Online-Workshop werden Ihre femininen Leader-Qualitäten und Ihre Klarheit gestärkt. Denn welchen Sinn haben gute Ideen und Handlungen, wenn sie nicht durchgesetzt werden können? Frauen wird eine hohe Kommunikationskompetenz zugesprochen. Doch ist sie auch wirklich klar und eindeutig? Erfahren Sie, wie unbewusste Überzeugungen und Werte sich auf unsere Durchsetzungskraft und unser Verhalten auswirken und wie Sie mit Begeisterung ein Vorbild für sich und andere sein können.

Inhalte:

- So wirken die Elemente der Leadership-Landkarte im Alltag
- Persönliche Leadership bringt Klarheit, Begeisterung und Charisma
- Persönliche Wertehierarchie, Motivation und Rollenklarheit
- Das Modell der Veränderung und werteorientierten Führung als praxisnahes Führungswerkzeug
- Weibliche Leaderqualitäten, Charakterstärken und Potenziale
- Vertrauen – Selbstvertrauen – Urvertrauen als Boden von Agilität

KURSNUMMER: 303

Referentin: Christina Weigl, lizenzierte HeartMath®-/Herzintelligenztrainerin, Luzern

Datum: Donnerstag, 9. September 2021

Dauer: 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Kursgebühr: 154 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 77 Euro + 22% MwSt.

Dieses Webinar wird in Zusammenarbeit mit der Vereinigung „Südtiroler Gastwirtinnen“ angeboten.

hgv Südtiroler Gastwirtinnen

MANAGEMENT & FÜHRUNG

Das vertraute Gästeverhalten im Wandel

Die aktuelle Krise in Tourismus und Hotellerie bedroht viele Betriebe. Doch welche Auswirkungen wird Corona auf diesen Wirtschaftszweig mittelfristig haben? Wie wird sich dadurch das Gästeverhalten ändern? Wie müssen neue Angebote aussehen? Prüfen Sie in diesem Webinar ob Sie für die Zukunft richtig aufgestellt sind.

Inhalte:

- Erlebnis- und Bergtourismus
- Chance der Nachhaltigkeit
- Verkaufsargument Hygiene
- Neue Wellnessangebote
- Boom bei Digitalisierung
- Entwicklung der Anfragen
- Interessen der Nachfrage
- Neue Angebote entwickeln

KURSNUMMER: 304

Referent: Jürgen Stadelmann, zertifizierter Trainer und Coach, Metzingen

Datum: Dienstag, 13. Juli 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Starke Führung schafft loyale Mitarbeiter

In diesem Webinar geht es um die Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und um Ihr Image als Arbeitgeber am Arbeitsmarkt. Ihre Mitarbeitenden wollen vom ersten Arbeitstag an professionell geführt und motiviert werden. Eine besondere Rolle spielen dabei die Emotionen, denn gerade in diesem Bereich entstehen oft Probleme. In diesem Webinar setzen Sie sich mit der Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Betrieb auseinander, reflektieren Ihre Rolle als Führungskraft und beschäftigen sich mit den neuesten Erkenntnissen aus der Motivationstheorie. Zudem haben Sie Gelegenheit, schwierige Mitarbeitergespräche zu üben – Sie werden davon profitieren!

Inhalte:

- Erwartungen an eine Führungskraft
- Kennenlernen zentraler Führungsstile und Grundlagen
- Einführung neuer Mitarbeiter
- Gespräche und Kommunikation als Führungsinstrument
- Grundlagen der Motivation
- Die eigenen Motivatoren und De-Motivatoren
- Überprüfung neuer Motivationsansätze auf deren praktische Umsetzbarkeit
- Schwierige Mitarbeitergespräche im Alltag
- Das Mitarbeiteraustrittsgespräch als wichtige Informationsquelle für den Betrieb

KURSNUMMER: 305

Referentin: Martha Erlacher, Master Top Coach, Persönlichkeitsbildung und Mentalcoach, Eppan

Datum: Donnerstag, 29. und Freitag, 30. Juli 2021

Dauer: jeweils von 9 Uhr bis 12 Uhr

Kursgebühr: 98 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 49 Euro + 22% MwSt.

Besser direkt buchen – mehr Umsatz, weniger Kosten

Buchungen über Online-Plattformen sind in den letzten Jahren ein wichtiger Bestandteil zur Gästegewinnung geworden. Neben den Vorteilen für den Gast ist dies aber auch mit zunehmenden Kosten für den Betrieb verbunden.
Lernen Sie in diesem Webinar die verschiedenen Möglichkeiten Ihrer eigenen direkten Buchungskanäle optimal zu nutzen und somit Kosten zu sparen.

Inhalte:

- Technische Voraussetzungen für Direktbuchungen
- Welche Chancen bieten Direktbuchungen?
- Verschiedene Verkaufskanäle optimal nutzen
- Der richtige Umgang mit Onlineplattformen

KURSNUMMER: 306

Referentin: Veronika Mair, Bereichsleiterin Online Marketing der HGV-Abteilung IT / Online Marketing, HGV Bozen

Datum: Donnerstag, 5. August 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Die Kunst des Verkaufens

In Zeiten wie diesen dürfen nicht so viele Gäste zur selben Zeit Ihre Gasträume nutzen wie früher. Um lohnende Umsätze zu erwirtschaften, ist es deshalb sinnvoll, dass der einzelne Gast mehr verzehrt und dabei auf eher teurere Produkte zurückgreift. Die uns anerzogene Bescheidenheit und Zurückhaltung sorgt aber oft dafür, dass wir eigene Angebote zurückhalten und warten, bis der Kunde seine Wünsche selbst anspricht. Viele Gäste-Bedürfnisse sind aber latent und unbewusst und warten nur darauf, von einem engagierten Verkäufer geweckt zu werden.
In diesem Webinar lernen Sie über Proaktivität, einfache Formulierungen und geschickte Platzierung von Angeboten, wie Sie mit Ihren Produkten einen größeren Umsatz bei zufriedenen Kunden erzielen können.

Inhalte:

- Kennenlernen entscheidender Verkaufs-Erfolgsfaktoren
- Wechseln der Perspektive und Produkte mit Kundenaugen betrachten
- Entwicklung von Nutzen stiftenden Verkaufsargumenten für die Produkte
- Formulierung einfacher Aussagen zur besseren Bewerbung der Angebote

KURSNUMMER: 311

Referentin: Anke von Skerst, Hotelfachfrau, B.Sc. Psychologie, Unterhaching

Datum: Dienstag, 10. August 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Richtig Führen in der Praxis

Auch am Südtiroler Arbeitsmarkt und besonders im Gastgewerbe haben sich die Zeiten geändert. Es wird immer mehr mit Hilfskräften gearbeitet und Fachkräfte sind oft Mangelware. Zudem stellt die hohe Mitarbeiterfluktuation alle Führungskräfte vor neue Herausforderungen. Sie müssen schnell agieren, Mitarbeiter schnell einschulen und effizient führen, um den Qualitätsstandards des Betriebes Rechnung zu tragen. In diesem Webinar lernen Führungskräfte von Restaurants, Küchen und Bars, ihre Mitarbeiter richtig zu führen.

Inhalte:

- Mitarbeiter an das selbstständige und zuverlässige Arbeiten heranführen
- Mitarbeiter fördern und fordern
- Führen in schwierigen Situationen
- Methoden zur Arbeitsanleitung

KURSNUMMER: 307

Referentin: Andrea Bertagnolli-Windstoßer, Trainerin für Ausbildungspädagogik, Restaurantmeisterin und Sommelière, Meran

Datum: Freitag, 27. August 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Die passende Marketing-strategie finden

Dieses Online-Seminar vermittelt ein grundsätzliches Verständnis für den optimalen Marketing-Mix. Darüber hinaus lernen Sie die tatsächlichen Bedürfnisse des Gastes zu erkennen und zu verstehen, um darauf basierend Ihre Marketingstrategie zu konzipieren. Die Kundenbedürfnisse sollen hierbei in den Mittelpunkt aller unternehmerischen Handlungen gestellt werden.

Inhalte:

- Marketing-Mix (Product, Price, Place, Promotion)
- Zielgruppen Definition & Kundenstrukturanalyse
- Erkenntnis & Befriedigung der Kundenbedürfnisse
- Basics der Kommunikation
- Abgrenzung Marketing & Vertrieb – ist dies überhaupt möglich?

KURSNUMMER: 308

Referentin: Julia Stelzl, Consultant der Firma conos, Wien

Datum: Donnerstag, 23. September 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

REZEPTION & HAUSWIRT-SCHAFT

Familienprogramme bei Schlechtwetter

Regenwetter, und jetzt? Vielleicht eine Chance durch kreative Programmpunkte eine Plattform für Kinder und Eltern zu schaffen und bei gemütlichen Aktionen die Gäste noch mehr an das Hotel zu binden.
In diesem Webinar wird gemeinsam ein Aktivitäten-Pool angelegt, welcher Anregungen und Ideen enthält, die sich schnell und spontan umsetzen lassen.

Inhalte:

- Aktive Aktionen mit Eltern und Kinder
- Kreative Ideen und Wettbewerbe
- Familienspiele und Aktionen

KURSNUMMER: 310

Referentin: Barbara Mathà, langjährige Qualitätsbeauftragte internationaler Reiseveranstalter, Meran
Datum: Dienstag, 3. August 2021
Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr
Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Gästeprogramme: ein vielseitiges Instrument der Gästekommunikation

Benötigen unsere Gäste heute noch organisierte Programme, Morgenpost mit Wetterbericht und einen Tagesspruch? Oder nehmen in Zeiten von Internet kaum noch Gäste Notiz von? Es kommt immer auf die Zielgruppe, den Standort, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auch auf die Philosophie des Gastbetriebes an. Nach wie vor sind analoge Informationsquellen wichtig für eine schnelle Informationsquelle, die ebenfalls zur Ideensammlung und Inspiration dient.

Inhalte:

- Welche Art der Information ist attraktiv? (Wochenprogramm, Morgen/Abendpost, Wandervorschläge auf Zimmer, Kinderprogramm, uvm.)
- Welchen Nutzen haben wir davon? (z. B. Information, Unterhaltung, Kommunikation, Imagebildung, Verkauf)
- Der digitale Gästechannel oder die digitale Gästemappe: ein “Muss“ oder eine gute Alternative?
- Was sind ansprechende Gästeprogramme, die ggf. buchungsentscheidend sind?
- Wie verkaufe ich final aktiv an der Rezeption?

KURSNUMMER: 313

Referentin: Renate Stolle, Trainerin der DEHOGA-Akademie, Baden-Württemberg
Datum: Donnerstag, 16. September 2021
Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr
Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Aktiver Verkauf an der Rezeption

In diesem Webinar erlangen Sie die Fähigkeit, kundenorientiert zu verkaufen und Spaß daran zu haben. Lernen Sie Ihre Zielgruppen und deren Bedürfnisse noch besser kennen.

Inhalte:

- Ausführliche Vorbereitung auf ein erfolgreiches Verkaufsgespräch
- Gästebedürfnisse erkennen und gekonnt darauf reagieren
- Die richtige Wortwahl für ein positives Gefühl beim Gast
- Intensive Auseinandersetzung mit dem Thema Verkaufen
- Diskussion und Erfahrungsaustausch
- Mut zur Kundenbegeisterung

KURSNUMMER: 312

Referentin: Elisabeth Brenner, Trainerin, spezialisiert auf Rezeption und Verkauf, Oberösterreich
Datum: Dienstag, 31. August 2021
Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr
Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

Dekowerkstatt: Kreative Ideen für den Herbst

Der Herbst hat vieles zu bieten: schöne Früchte und Beeren, bunte Blätter und Fruchtstände, Herbststräuße und Beerenkranz sind genau das Richtige für diese Jahreszeit.

Inhalte:

- Die passende Technik und Grundmaterialien
- Gestaltungsmöglichkeiten für Wand-, Tür- und Tisch
- Werkzeug und Hilfsmittel
- Fertigung von Probeexemplaren zur Inspiration

KURSNUMMER: 314

Referentin: Maya Gruber, Floristin und Dekorateurin, Montan
Datum: Dienstag, 28. September 2021
Dauer: 14 Uhr bis 15.30 Uhr
Kursgebühr: 60 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 30 Euro + 22% MwSt.

Professionelles Beschwerde-management

In diesem Webinar erlernen Sie das Einmaleins des erfolgreichen Beschwerdemanagements. Sie erfahren, warum Gäste wirklich reklamieren und welche Arten von Reklamation man unterscheidet. Sie erhalten praktische Tipps, wie man in unterschiedlichen Situationen angemessen reagiert und lernen, wie aus Reklamationen Reklame für Sie und Ihr Hotel werden kann.

Inhalte:

- Prävention ist besser als Reklamation
- Gästeorientiertes Beschwerdemanagement
- Die Erwartungen unserer Gäste und wie man diese übertreffen kann
- Schwierige Gespräche meistern

KURSNUMMER: 315

Referentin: Julia Stelzl, Trainerin der Firma conos, Wien

Datum: Donnerstag, 30. September 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 80 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 40 Euro + 22% MwSt.

EDV & DIGITALE MEDIEN

ASA Hotel-Neuigkeiten optimal nutzen

Für dieses spezielle Softwareprogramm für die Hotelverwaltung gibt es laufend Neuerungen. In diesem Online-Kurs lernen alle Profis die Neuigkeiten kennen und erhalten wertvolle Tipps und Tricks für ein noch effizienteres Arbeiten mit dem ASA-Programm.

Inhalte:

- Die wichtigsten Neuerungen der aktuellen ASA-Version (Reservierungen, Gästeverwaltung, Meldewesen, Auswertungen)
- Neuerungen bei Kontenverwaltung (Gutschriften, Übernahme, Zahlungen)
- Neue Module: Gutscheinverwaltung, Web-Check-in, Monats- bzw. Tagesabschluss

KURSNUMMER: 316

Referent: Manuel Riva, EDV-Experte, Lana
Datum: Donnerstag, 15. Juli 2021
Dauer: 14 Uhr bis 16 Uhr
Kursgebühr: 68 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 34 Euro + 22% MwSt.

Wichtig: Voraussetzung für den Besuch dieses Webinars sind entweder der Besuch des Kurses „ASA Hotel – Aufbau“ oder entsprechende Kenntnisse.

WEIN & GASTRONOMIE

Die gekonnte Wein-Speisen-Anpassung

Welcher Wein passt zu welcher Speise? Den passenden Wein zum passenden Gericht servieren, kann nicht jeder – aber man kann es lernen. In diesem Webinar lernen Sie die Grundregeln zur Wein-Speisenanpassung kennen. Der Weinexperte Hubert Kastlunger führt die Teilnehmer abschließend online durch eine gemeinsame Weinverkostung.

Inhalte:

- Anpassung Wein-Speisen
- Grundregeln
- Weinverkostung

KURSNUMMER: 318

Referent: Hubert Kastlunger, Experte der Südtiroler Weinakademie, Kaltern

Datum: Dienstag, 24. August 2021

Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr

Kursgebühr: 95 Euro + 22 % MwSt.

STK-Gebühr: 48 Euro + 22 % MwSt.

Im Preis inbegriffen sind zwei Flaschen Wein und Südtiroler Qualitätsprodukte für die Verkostung sowie die Versandspesen.

Anmeldeschluss für die rechtzeitige Lieferung der Weine und Südtiroler Qualitätsprodukte: Dienstag, 10. August 2021. Bitte um genaue Angabe der Lieferadresse!

SERVICE & GETRÄNKE

Servicebaustein: 10 Geheimnisse des Serviceprofis

Die klassischen Servierregeln beherrscht man nach guter Einführung relativ schnell. Für den qualitätsbewussten Betrieb ist jedoch weiters die zwischenmenschliche Ebene Gast-Servicemitarbeiter sehr wichtig. Dieses Webinar zeigt anhand vieler Praxisbeispiele, wie das eigene Verhalten der eigenen Servicemitarbeiter auf den Gast wirkt und wie man den Gast für sich gewinnen kann. Dabei wird neben der Kommunikation auch auf bedeutende Details im Serviceablauf eingegangen.

Inhalte:

- Die „magischen Momente“ im Kontakt mit dem Gast
- Professionelles Aufnehmen der Bestellung und Kassieren
- Reklamationen vorbeugen
- Richtiges Kommunizieren bei Sonderwünschen

KURSNUMMER: 320

Referentin: Andrea Bertagnolli-Windstoßer, Trainerin für Ausbildungspädagogik, Restaurantmeisterin und Sommelière, Meran

Datum: Donnerstag, 8. Juli 2021

Dauer: 14 Uhr bis 16 Uhr

Kursgebühr: 68 Euro + 22 % MwSt.

STK-Gebühr: 34 Euro + 22 % MwSt.

Aperitivo - Abbinamenti creativi per un tripudio di bontà

Nel corso tratteremo l’aperitivo come concetto di convivialità.
Il corso comprende una parte teorica e pratica. Verranno realizzati drink e presentati con le loro decorazioni per un inizio con successo di un pomeriggio o una sera.

Contenuti:

- Come creare una proposta unica ed accattivante
- Come scegliere i prodotti per valorizzare il territorio e come utilizzarli
- Calcolo del drink cost e del prezzo di vendita
- Come studiare abbinamenti e come proporli
- Studio del “brand identity“ ed utilizzarlo per creare una drink list personalizzata
- Story telling al banco bar
- Preparazione drink diversi

NUMERO DI CORSO: 321

Relatore: Stefano Urru, esperto barista, Merano

Data: martedì, 27. luglio 2021

Durata: dalle ore 14 alle ore 17

Quota d’iscrizione: 80 Euro + 22% IVA

Quota CTA: 40 Euro + 22% IVA

Herbstliche Cocktails

Kreative herbstliche Cocktails und Aperitifs mit Südtiroler Obstbränden, Zirben-und Latschenkiefer. Hausgemachter Tee-Sirup, Espumas und Infusionen. Lassen Sie sich überraschen von der Vielfalt herbstlicher Aromen in Drinks. Zudem sind die Cocktails ein toller Hingucker ohne viel Zeitaufwand.

Inhalte:

- Herbstliche Aperitifs, Longdrinks und After Dinner Cocktails mit Kastanien, Birnen, Äpfel, Heu, Wein, Bier und Grappa
- Schnelle, einfache Techniken, für jeden nachzumachen

KURSNUMMER: 322

Referent: Lukas Plattner, Barprofi, Leifers
Datum: Mittwoch, 22. September 2021
Dauer: 14 Uhr bis 17 Uhr
Kursgebühr: 80 Euro + 22 % MwSt.
STK-Gebühr: 40 Euro + 22 % MwSt.

KÜCHE & SPEISEN

F&B-Trends in Beherbergungsbetrieben

Das ambivalente Verhältnis der Beherbergungsbetriebe zum F&B-Angebot ist mit zahlreichen Beispielen der Branche belegbar. Outsourcing oder doch noch selbst kochen? Wie ist die Akzeptanz der Gäste, wenn plötzlich kein À-la-carte-Restaurant existiert? Wie reagiert der Gast, wenn er gerne um 1 Uhr morgens eine warme Gulaschsuppe hätte und keine Speisen mehr verfügbar sind?
Fragen, welche die Beherbergungsbetriebe beschäftigen und die zukunftsweisend sind. Nach dem Webinar können Sie die Gewichtung des F&B-Angebotes in Ihrem Betrieb einschätzen, verstehen die strategische Bedeutung und können Trends erkennen. Mit neuen Technologien und Serviceleistungen wird Ihr F&B-Konzept den betrieblichen, gästespezifischen Bedürfnissen gerecht und zukunftsfähig.

Inhalte:

- Situationsanalyse Standortbestimmung
- Kundenverhalten – Kundenbedürfnisse Tendenzen
- Definition der Qualität im F&B-Bereich
- Trendbarometer F&B in Hotelbetrieben – Konzepte
- Neue Technologien im F&B-Bereich – Segen oder Fluch?
- Neue Produkte definieren – bestehende Produkte neu betrachten

KURSNUMMER: 325

Referent: Urs Bürki, Trainer der Firma conos, Wien
Datum: Dienstag, 20. Juli 2021
Dauer: 13.30 Uhr bis 17 Uhr
Kursgebühr: 89 Euro + 22 % MwSt.
STK-Gebühr: 45 Euro + 22 % MwSt.

Cucina italiana moderna

In questo corso online lo chef stellato Leandro Luppi Vi fa conoscere piatti tipici della cucina italiana moderna. Con ingredienti freschi, leggeri, semplici ma raffinati crea sapori sorprendenti per i Vostri ospiti. Cogliete l'occasione per avere nuove idee per la stagione.

Contenuti:

- La nuova cucina del 21° secolo
- Piatti tradizionali interpretati in stile moderno
- Piatti raffinati e sorprendenti

NUMERO DI CORSO: 326

Relatore: Leandro Luppi, chef stellato, Malcesine
Data: martedì, 14. settembre 2021
Durata: dalle ore 14 alle ore 17
Quota d'iscrizione: 80 Euro + 22 % IVA
Quota CTA: 40 Euro + 22 % IVA

PFLICHTKURSE

Brandschutzkurs für Betriebe mit niedrigem Brandrisiko

Jeder Arbeitgeber ist verpflichtet, mindestens eine/n Beauftragte/n für den Brandschutz im Betrieb schriftlich zu ernennen. Diese Funktion muss entweder von einem mitarbeitenden Familienmitglied oder von einem/er Mitarbeiter/in ausgeübt werden. Zusätzlich dazu kann auch der Arbeitgeber selbst diese Funktion ausüben.

Die Bestimmungen sehen für die/den Brandschutzbeauftragte/n die Absolvierung eines Brandschutzkurses laut Brandrisiko vor.

Ein niedriges Brandrisiko weisen folgende Betriebe auf (eine Bedingung ist ausreichend):

- Reine Schank- und Speisebetriebe
- Beherbergungsbetriebe mit bis zu 25 Betten

KURSNUMMER: 331

Referent: Hansjörg Elsler, Brandschutzexperte, Meran

Datum: Freitag, 23. Juli 2021

Dauer: 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr

Ort: Gustelier – Atelier für Geschmackserfahrung, Bozen

Kursgebühr: : 85 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 30 Euro + 22% MwSt.

Das Diplom kann nur ausgestellt werden, wenn die vom Gesetz vorgeschriebenen vier Stunden absolviert werden.

Auffrischungskurs: Arbeitssicherheit für Arbeitgeber

Dieser Kurs richtet sich an all jene Arbeitgeber, welche den 16-stündigen Arbeitssicherheitskurs für Arbeitgeber bereits besucht haben.
Alle fünf Jahre ab Kursbesuch muss ein Auffrischungskurs von sechs Stunden absolviert werden.

Achtung: Arbeitgeberkurse werden von vielen unterschiedlichen Institutionen angeboten. Damit der Kurs jedoch Gültigkeit hat, müssen die Inhalte spezifisch auf das Gastgewerbe abgestimmt sein.

Inhalte:

- Technisch-organisatorische Erläuterungen und gesetzlichen Vertiefungen
- Führungsverhalten und organisatorische Abläufe
- Risikoquellen, auch ergonomischer Art
- Kommunikationstechniken für die Unterweisung und Schulung der Arbeitnehmer zur Förderung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

KURSNUMMER: 330

Referent: Arbeitssicherheitsexperten der Firma Pronorm, Bozen

Datum: Mittwoch, 15. September 2021

Dauer: 14 Uhr bis 20 Uhr

Ort: Gustelier – Atelier für Geschmackserfahrung, Bozen

Kursgebühr: 101 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr: 60 Euro + 22% MwSt.

Das Diplom kann nur ausgestellt werden, wenn die vom Gesetz vorgeschriebenen 6 Stunden absolviert werden.

EIGENERKLÄRUNG

für HGV-Mitgliedsbetriebe ohne Mitarbeiter, bzw. reine Familienbetriebe
E-Mail an: **weiterbildung@hgv.it**

Die/Der Unterfertigte _____

Inhaber/in oder Pächter/in des Betriebes _____

(falls zutreffend) gesetzliche/r Vertreter/in der _____

BETRIEBSSITZ

Straße und Nr. _____ Plz. und Ort _____

Tel. _____ Fax _____

E-Mail _____ MwSt.-Nr. _____

erklärt

- HGV-Mitglied zu sein und den Mitgliedsbeitrag im vergangenen und im laufenden Jahr ordnungsgemäß entrichtet zu haben.
- im abgelaufenen Jahr keine Mitarbeiter/innen im Abhängigkeitsverhältnis beschäftigt zu haben.
- im laufenden Jahr weder bis zum Zeitpunkt dieser Erklärung Mitarbeiter/innen im Abhängigkeitsverhältnis beschäftigt zu haben noch derzeit zu beschäftigen.
- nur die eigene Person, die im Betrieb gemeldeten Familienmitglieder und jene Personen, die mit der/dem Unterfertigten im ersten Grad verwandt sind, zu den Kursen anzumelden.

Die/Der Unterfertigte macht obenstehende Angaben zum Zwecke eines Preisvorteils beim Besuch von Kursen, die von der STK/HGV-Weiterbildung angeboten werden. Sollten sich die gemachten Angaben als nicht wahrheitsgetreu erweisen, verpflichtet sich die/der Unterfertigte, die durch die Falscherklärung ersparten Kurskosten samt Zinsen und Spesen nachzuzahlen.

Alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 finden Sie unter www.hgv.it/weiterbildung.
Die Datenschutzerklärung liegt zudem direkt bei der Abteilung Weiterbildung im HGV Bozen auf.

Datum _____ Unterschrift _____

DIE SÜDTIROLER TOURISMUSKASSE (STK)

Die Südtiroler Tourismuskasse (STK) ist eine bilaterale Körperschaft, die 1993 vom Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV) und von den vier Fachgewerkschaften in Anwendung des nationalen Kollektivvertrages gegründet worden ist. Die Körperschaft fördert die gemeinsamen Interessen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern im Gastgewerbe. Mitglieder der Südtiroler Tourismuskasse sind alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber jener Gastbetriebe, welche die Bestimmungen des nationalen Kollektivvertrages für das Gastgewerbe anwenden und die darin vorgesehenen Beiträge regelmäßig und vollständig einzahlen.

Informationen zu weiteren Aktivitäten der STK sowie zur Beitragsberechnung finden sich im Internet unter **www.stk-cta.it**

ANMELDEFORMULAR

Zu Ihrer persönlichen Weiterbildung: E-Mail an: **weiterbildung@hgv.it**

Kurs-Nr. _____ Kurstitel _____

Kurs-Nr. _____ Kurstitel _____

PERSÖNLICHE DATEN DER TEILNEHMERIN/DES TEILNEHMERS:

Anrede ☐ Frau ☐ Herr

Nachname _____ Vorname _____

Geburtsdatum _____ Geburtsort _____

Steuernummer _____

PLZ/Ort _____ Adresse _____

Telefon/Mobil _____ E-Mail _____

POSITION IM BETRIEB:

☐ Inhaber ☐ Mitarbeitendes Familienmitglied ☐ Mitarbeiter im Betrieb ☐ (andere)

RECHNUNG AN:

☐ Betrieb ☐ privat an Teilnehmerin/Teilnehmer (nur Teil 1 ausfüllen)

RECHNUNGSDATEN:

Betriebsname _____ Gesellschaftsbezeichnung _____

PLZ/Ort _____ Adresse _____

MwSt.-Nr./Steuernummer _____

HGV-Mitgliedsnummer _____

Telefonnummer _____ E-Mail _____

ZUTREFFENDES BITTE ANKREUZEN:

☐ HGV-Mitgliedsbetrieb ohne Mitarbeiter, bzw. reiner Familienbetrieb

☐ Lohnbuchhaltung nicht im HGV

☐ STK-Mitglied

Die/Der Unterfertigte bestätigt, dass sowohl die Teilnehmerin/der Teilnehmer als auch der Rechnungsempfänger STK-Mitglied sind und die Beiträge regulär an die STK entrichten. Sollten sich die gemachten Angaben als nicht wahrheitsgetreu erweisen, verpflichtet sich die/der Unterfertigte die durch Falscherklärung ersparten Kurskosten samt Zinsen und Spesen nachzuzahlen. Es können jederzeit entsprechende Unterlagen (UNIEMENS, Lohnstreifen, usw.) angefordert werden. Die/Der Unterfertigte verpflichtet sich, diese bei Nachfrage nachzureichen.

Die HGV-Service Genossenschaft haftet für keinerlei Schäden gesundheitlicher oder materieller Art, die sich aus dem Kurs ergeben, haftet.
Alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 finden Sie unter www.hgv.it/weiterbildung. Die Datenschutzerklärung liegt zudem direkt beim Bereich Weiterbildung im HGV Bozen auf.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stimmen mit ihrer Anmeldung der Aufzeichnung des Webinars zu.

☐ Ja, ich möchte am Gewinnspiel „30 Jahre HGV-Weiterbildungsbroschüre“ teilnehmen und stimme den Teilnahmebedingungen für das Gewinnspiel, ersichtlich unter www.hgv.it, zu.

_____

Datum Unterschrift

HGV-Weiterbildung

Schlachthofstraße 59
39100 Bozen
Tel. 0471 317 790
Fax 0471 317 701
weiterbildung@hgv.it
www.hgv.it