

*«Es ist nur die Herzlichkeit, die jeden Rabatt schlägt, und nur die Qualität, die jeden Discount ins Leere laufen lässt» (Carsten K. Rath)*

## **Gastfreundschaftsworkshops**

Übersicht über die  
Weiterbildungsangebote



## **Gastfreundschaftsworkshop allgemein**

Im Zentrum des Gastfreundschaftsworkshops stehen einerseits die Auseinandersetzung mit der Bedeutung der Gastfreundschaft und ihren Teilaspekten sowie den eigenen Erfahrungen bezüglich erlebter und gelebter Gastfreundschaft. Andererseits sollen eigene Entwicklungs- und Handlungspotentiale aufgespürt werden. Der Hauptteil des Workshops hat das Ziel, die Teilnehmenden im Umgang mit Gästen sowie bezüglich der eigenen Haltung zu sensibilisieren. Je nach Dauer des Workshops ist es möglich, Zusatzmodule aus den Bereichen Gästeverblüffung, Sprache der Gastfreundschaft und Interkulturalität zu integrieren.

## **Gastfreundschaftsworkshop für Führungspersonen**

Damit die Mitarbeitenden eines Unternehmens Kunden und Gästen herzlich begegnen können, brauchen sie ein entsprechendes Vorbild – ihre Vorgesetzten. Die Haltung von Führungspersonen ist deshalb von entscheidender Bedeutung, wenn es darum geht, die Gastfreundschaft im Unternehmen zu optimieren.

Ziel des Workshops ist es daher, die Führungspersonen einerseits für die Kernelemente der Gastfreundschaft zu sensibilisieren, insbesondere mit dem Fokus auf die Führung der Mitarbeitenden. Andererseits soll im Workshop aufgezeigt werden, wie sie die Rahmenbedingungen in ihren Unternehmen so gestalten können, damit sie optimale Voraussetzungen schaffen für ein positives Gastfreundschaftserlebnis für ihre Gäste.

## **Workshop Gastfreundschafts-Coaches**

In Anlehnung an die Qualitäts-Coaches (Stufe 1) und Qualitätstrainer (Stufe 2) des Qualitätsgütesiegels für den Schweizer Tourismus werden auch Workshops für die Ausbildung von Gastfreundschafts-Coaches angeboten. Gastfreundschafts-Coaches sind die verantwortlichen Ansprechpersonen zum Thema Gastfreundschaft. Sie verfügen über die fachlichen und methodischen Kenntnisse zur Gastfreundschaft und leben im Unternehmen Werte wie Herzlichkeit, Grosszügigkeit etc. vor. Zudem können sie sich gut in die Bedürfnisse von Gästen und auch Arbeitskollegen einfühlen.

Im Rahmen des Workshops werden die Gastfreundschafts-Coaches befähigt, die Instrumente der Gastfreundschafts-Toolbox zu nutzen und eigene bedarfsgerechte Schulungsangebote für die Mitarbeitenden in ihrem eigenen sowie in anderen Unternehmen zu entwickeln und durchzuführen.

## Übersicht über die drei Arten von Workshops

	Gastfreundschafts-workshop allgemein	Gastfreundschafts-workshop für Führungspersonen	Workshop für Gastfreundschafts-Coaches
<b>Inhalt:</b>			
Thematische Einführung	x	(x)	(x)
Do's & Don'ts allgemein	x	(x)	(x)
Gruppendiskussionen	x	(x)	(x)
Charta-Unterzeichnung	x	(x)	(x)
Zusatzmodule (Gästeverblüfung, Sprache, Interkulturalität)	(x)	(x)	(x)
Bedeutung der Führung		x	(x)
Mitarbeitenden-Rekrutierung/-Beurteilung		x	(x)
Unterstützende Elemente der Gastfreundschaft		x	(x)
Mystery-Check		x	(x)
Online Bewertungsplattformen		x	(x)
Theoretischer Bezugsrahmen der Gastfreundschaft		(x)	x
Toolbox		(x)	x
Moderation und Methodik			x
<b>Teilnehmende:</b>	Mitarbeitende von touristischen und tourismusnahen Unternehmen, Bevölkerung	Führungspersonen von touristischen und tourismusnahen Unternehmen	Führungs- und Fachpersonen von touristischen und tourismusnahen Unternehmen
<b>Dauer:</b>	1 bis 4 Std., je nach Bedarf	1 bis 4 Std., je nach Bedarf	2 bis 4 Std., je nach Bedarf
<b>Preise pro Workshop (exkl. MWSt):</b>			
Spezialpreis Gästival 2015*	ab 500 CHF	ab 700 CHF	ab 1'000 CHF
Preis ab 2016*	ab 1'000 CHF	ab 1'500 CHF	ab 2'000CHF

(x) Bestandteil des vorangehenden Moduls. Kann aber bei Bedarf oder abhängig von der zur Verfügung stehenden Zeit integriert werden.

\* basierend auf einem Standardprogramm; Änderungen im Programm (Inhalt, Länge), die mit Zusatzkosten verbunden sind, werden zusätzlich verrechnet; je nach Gruppengrösse müssen Hilfsmoderatoren durch die Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden (zusätzliche Workshopleitende auf Seiten des Projektteams der Hochschule Luzern (HSLU) sind kostenpflichtig); Verpflegungs- und Reisespesen werden zusätzlich verrechnet; Preisänderungen vorbehalten.

### Hinweise:

- Es handelt sich bei den oben genannten Inhalten um idealtypische Workshops. Wir unterbreiten Ihnen nach Klärung der Ziele einen individualisierten Vorschlag zum Workshop-Programm.
- Der «Gastfreundschaftsworkshop allgemein» ist so konzipiert, dass er grundsätzlich auch durch ausgebildete Gastfreundschafts-Coaches selbständig durchgeführt werden kann. Die Materialien dazu sind in der Toolbox auf der Website [www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch) verfügbar.

## **Zusatzmodule**

Je nach Dauer des Gastfreundschaftsworkshops ist es möglich, Zusatzmodule zu integrieren. Diese sollen, je nach verfügbarer Zeit und Zielpublikum bewusst auch auf die konkreten Situationen im Arbeitsalltag Bezug nehmen.

Zur Auswahl stehen folgende Module:

- Gästeverblüffung
- Sprache der Gastfreundschaft
- Interkulturalität

### **Gästeverblüffung**

Anhand der drei Ebenen – Kernnutzen, Zusatznutzen, erweiterter Nutzen – wird erstmals ein Verständnis für das eigene Dienstleistungsangebot und die Erwartungen der Kunden geschaffen. In einem zweiten Teil werden anhand einer fiktiven Kundenreise konkrete Verblüffungsmomente aufgespürt und Verbesserungsvorschläge ausgearbeitet.

### **Sprache der Gastfreundschaft**

«Man kann nicht ‚nicht‘ kommunizieren!» Was und wie wir etwas sagen, hat immer eine Wirkung. Doch sind wir uns deren bewusst? In einem ersten Schritt werden die Floskeln des touristischen Alltages unter die Lupe genommen und deren Wirkung aufgezeigt. Daraufhin werden praktische und nützliche Tipps für eine, lösungsorientierte und empathische Kommunikation gegeben.

### **Interkulturalität**

Als Einstiegsworkshop wird auf die unterschiedlichen interkulturellen Bedürfnisse Bezug genommen und anhand eines konkreten Fallbeispiels mögliche Lösungswege aufgezeigt. Dabei geht es bewusst darum, ein Gleichgewicht zwischen eigenen Bedürfnissen und den Bedürfnissen der Gäste zu schaffen. Zudem werden Tipps für die weitere Recherche und für weitere Schulungen gegeben.

## Beispiele für Gastfreundschaftsworkshop allgemein

### Beispiel 1: Gastfreundschaftsworkshop allgemein (1 Std.)

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Best-of-Video zum Thema Gastfreundschaft	5'
Einführung zur Bedeutung der Gastfreundschaft und der diesbezüglichen Gästezufriedenheit in der Zentralschweiz	10'
Moderierte Gruppendiskussionen Mögliche Inhalte: Was ist für mich persönlich gute Gastfreundschaft? Positive und negative Erlebnisse mit Gästen/Gastgebern? Wann fällt es mir leicht, ein guter Gastgeber/in zu sein?	25'
Erarbeitung einer persönlichen Massnahme – die einen Beitrag zur Stärkung der Gastfreundschaft leistet – und Unterzeichnung der Charta	10'
Fazit und Abschluss	5'

### Beispiel 2: Gastfreundschaftsworkshop allgemein (2 ½ Std.)

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Input und Erfahrungsaustausch zu Gastfreundschaft Mögliche Inhalte: Was ist für mich persönlich gute Gastfreundschaft? Positive und negative Erlebnisse mit Gästen/Gastgebern? Wann fällt es mir leicht, ein guter Gastgeber/in zu sein?	30'
Einführung zur Bedeutung der Gastfreundschaft und der diesbezüglichen Gästezufriedenheit in der Zentralschweiz inkl. geschichtlicher Perspektive und Begrifflichkeiten	20'
Video zur Gastfreundschaft und Diskussion	20'
Zusatzmodul (z.B. Gästeverblüffung/Sprache/Interkulturalität) Input und Erfahrungsaustausch	30'
Moderierte Gruppendiskussionen zur Charta Mögliche Inhalte: Welche Punkte sind für eine erfolgreiche Umsetzung der Charta besonders wichtig und müssen beachtet werden? Wie gelingt es, die Gastfreundschafts-Charta in meiner Region bzw. in meinem Betrieb umzusetzen? Welchen Beitrag leiste ich persönlich zur Umsetzung der Gastfreundschafts-Charta? Jeder Teilnehmende erhält einen Charta-Ausdruck und kann seinen Beitrag auf die Rückseite schreiben.	30'
Erarbeitung einer persönlichen Massnahme – die einen Beitrag zur Stärkung der Gastfreundschaft leistet – und Unterzeichnung der Charta	10'
Fazit und Abschluss	5'

## Beispiele für Gastfreundschaftsworkshop für Führungspersonen

### Beispiel 3: Gastfreundschaftsworkshop für Führungspersonen (1 ½ Std.)\*

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Video	5'
Einführung und Diskussion zur Bedeutung der Führung für die Gastfreundschaft und zur Rolle als Vorbildfunktion	15'
Einführung und Erfahrungsaustausch zur Bedeutung der Rekrutierung und Beurteilung der Mitarbeitenden inkl. Einführung unterstützende Instrumente	15'
Einführung zu den unterstützenden Elementen der Gastfreundschaft	10'
Einführung in den Mystery-Check als Instrument, um von anderen zu lernen	10'
Einführung und Erfahrungsaustausch zu online Bewertungsplattformen	20'
Fazit und Abschluss	10'

\* Voraussetzung: Der «Gastfreundschaftsworkshop allgemein» wurde bereits besucht und idealerweise ist ein/e Mitarbeiter/in des Unternehmens als Gastfreundschafts-Coach ausgebildet.

### Beispiel 4: Gastfreundschaftsworkshop für Führungspersonen (3 Std.)

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Best-of-Video zum Thema Gastfreundschaft	5'
Einführung zur Bedeutung der Gastfreundschaft und der diesbezüglichen Gästezufriedenheit in der Zentralschweiz	10'
Moderierte Gruppendiskussionen Mögliche Inhalte: Was ist für mich persönlich gute Gastfreundschaft? Wann fällt es mir leicht, ein guter Gastgeber/in zu sein? Positive und negative Erlebnisse mit Gästen?	30'
Vorstellen der Charta (Inhalt und Verwendungszweck)	10'
Erarbeitung einer persönlichen Massnahme – die einen Beitrag zur Stärkung der Gastfreundschaft leistet – und Unterzeichnung der Charta	10'
Zusatzmodul (z.B. Gästeverblüffung/Sprache/Interkulturalität) Input und Erfahrungsaustausch	30'
Einführung und Diskussion zur Bedeutung der Führung für die Gastfreundschaft und zur Rolle als Vorbildfunktion	20'
Einführung und Erfahrungsaustausch zur Bedeutung der Rekrutierung und Beurteilung der Mitarbeitenden inkl. Einführung unterstützende Instrumente	20'
Einführung zu den unterstützenden Elementen der Gastfreundschaft	10'
Einführung in den Mystery-Check als Instrument, um von anderen zu lernen	10'
Einführung und Erfahrungsaustausch zu online Bewertungsplattformen	15'
Fazit und Abschluss	5'

## Beispiele für Workshop Gastfreundschafts-Coaches

### Beispiel 5: Workshop Gastfreundschafts-Coaches (2 Std.)\*

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Einführung zu den drei Ebenen der Gastfreundschaft	15'
Rolle und Aufgabe des Gastfreundschafts-Coaches	5'
Vorstellen der Toolbox (Übersicht, Struktur und Inhalte)	10'
Vorstellen des Gastfreundschaftsworkshops und dessen Inhalte inkl. Fragerunde	15'
Vorstellen der weiteren Tools der Workshops: Zusatzmodule, Bedeutung der Führung, Mitarbeitenden-Rekrutierung/-Beurteilung, Unterstützende Elemente der Gastfreundschaft, Mystery-Check, Online Bewertungsplattformen	45'
Einführung zu Moderationstechniken und didaktischen Methoden und Hilfsmitteln	20'
Fazit und Abschluss	5'

\* Unter der Voraussetzung, dass die Gastfreundschaftsworkshops «allgemein» und «für Führungskräfte» bereits besucht wurden.

### Beispiel 6: Workshop Gastfreundschafts-Coaches (4 Std.)

Inhalt	Dauer
Begrüssung	5'
Best-of-Video zum Thema Gastfreundschaft	5'
Einführung zur Bedeutung der Gastfreundschaft und der diesbezüglichen Gästezufriedenheit in der Zentralschweiz inkl. historische Perspektive und theoretischer Bezugsrahmen der Gastfreundschaft (Kernelemente, unterstützende Elemente sowie Rahmenbedingungen der Gastfreundschaft)	25'
Moderierte Gruppendiskussionen Mögliche Inhalte: Was ist für mich persönlich gute Gastfreundschaft? Wann fällt es mir leicht, ein guter Gastgeber/in zu sein? Positive und negative Erlebnisse mit Gästen?	30'
Vorstellen der Charta (Inhalt und Verwendungszweck)	5'
Erarbeitung einer persönlichen Massnahme – die einen Beitrag zur Stärkung der Gastfreundschaft leistet – und Unterzeichnung der Charta	10'
Zusatzmodul (z.B. Gästeverblüffung/Sprache/Interkulturalität): Input und Diskussion	30'
Einführung und Diskussion zur Bedeutung der Führung für die Gastfreundschaft und zur Rolle als Vorbildfunktion	20'
Einführung und Erfahrungsaustausch zur Bedeutung der Rekrutierung und Beurteilung der Mitarbeitenden inkl. Einführung unterstützende Instrumente	20'
Einführung und Erfahrungsaustausch zu Online-Bewertungsplattformen	20'
Rolle und Aufgabe des Gastfreundschafts-Coaches	5'
Vorstellen der Toolbox und Einführung zu den Instrumenten	20'
Vorstellen des Gastfreundschaftsworkshops und dessen Inhalte inkl. Fragerunde	20'
Einführung zu Moderationstechniken und didaktischen Methoden und Hilfsmitteln	20'
Fazit und Abschluss	5'

## **Kontakt**

Bei Interesse an der Durchführung eines Workshops oder bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Barbara Rosenberg-Taufer

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Institut für Tourismus und Mobilität ITM  
Rösslimatte 48  
Postfach 2940  
6002 Luzern

T direkt +41 41 228 99 97  
[barbara.rosenberg@hslu.ch](mailto:barbara.rosenberg@hslu.ch)

[www.gastfreundchaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundchaft-zentralschweiz.ch)

Luzern, 20.06.2018