

ERFOLGREICH DURCH WEITERBILDUNG



*»Erfolg hat nur, der etwas tut,  
während er auf den Erfolg wartet.«*

THOMAS ALVA EDISON

*»Holzhacken ist deshalb so beliebt, weil man  
bei dieser Tätigkeit den Erfolg sofort sieht!«*

ALBERT EINSTEIN

*»Erfolg besteht darin, dass man genau die  
Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.«*

HENRY FORD

# 2012

# Seminarreihe



## **erfolgreiche wirte**

EINE INITIATIVE VON HACKER-PSCHORR



### **Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Gastronomiepartner!**

*Lebenslanges Lernen ist nötiger denn je - auch, oder gerade in der Gastronomie. Die Wünsche der Gäste ändern sich, neue Verordnungen verlangen Anpassungen im Betriebsablauf. Die Ansprüche werden vielfältiger, neue Techniken bestimmen das Verhalten der Menschen. Und die Technik macht nicht vor der Wirtshaustür halt. Wer sich im Markt behaupten will, muss sich diesen Herausforderungen stellen und sie beherrschen.*

*Die Initiative „Erfolgreiche Wirte“ von Hacker-Pschorr unterstützt Sie mit vielfältigen Weiterbildungsmöglichkeiten. Ob Grundlagen oder Spezialthemen, für unsere Referenten gilt immer eine Maxime - aus der Praxis, für die Praxis. Alle haben langjährige Erfahrung in der Gastronomie und geben ihr Wissen gerne an Sie weiter. Partner der Gastronomie zu sein, das ist unser Ziel, das wir - auch mit Hilfe der Seminarreihe „Erfolgreiche Wirte“ - erreichen möchten. Diese stand und steht von Anfang unter der Prämisse „wir setzen heute die Standards für die Anforderungen von morgen“. Und so haben wir auch das heftig diskutierte Thema Hygieneampel und ihre Folgen in das Seminarangebot aufgenommen. Denn es ist besser zu agieren, als auf eine Verordnung zu reagieren.*

*Wir bieten Ihnen in diesem Seminkatalog ein vielseitiges Programm und Fortbildungsmöglichkeiten zu den unterschiedlichsten Themen. Bleiben Sie auf der Erfolgsspur und wählen Sie die passenden Seminare für sich und für Ihre Mitarbeiter.*

*Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!*

Ihr

Andreas Steinfatt

Geschäftsführer, Hacker-Pschorr Bräu GmbH



FÜR MICH

	<b>1</b>	<b>Qualitätsmanagement – Die Gebrauchsanweisung für Ihren Betrieb</b> .....	<b>06</b>
		Helmut Kammerer / 21.03.2012 und 15.10.2012	
	<b>2</b>	<b>Das Drehbuch für Ihr Unternehmen – Der Businessplan für Gastronomen</b> .....	<b>08</b>
		Gerold Dawidowsky / 16.04.2012 und 08.10.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>3</b>	<b>Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen Buchhaltung und Kalkulation – 1. Baustein</b> .....	<b>10</b>
		Helmut Kammerer / 20.03.2012 und 16.10.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>4</b>	<b>Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen Kennzahlen und Planrechnung – 2. Baustein</b> .....	<b>12</b>
		Helmut Kammerer / 08.05.2012 und 24.10.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>5</b>	<b>Mein Wirtshaus als Marke! Wie Sie Erster in den Köpfen Ihrer Gäste werden</b> .....	<b>14</b>
		Jürgen H. Krenzer / 23.05.2012 und 12.11.2012	
	<b>6</b>	<b>Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt</b> .....	<b>16</b>
		Franziska Schumacher / 27.03.2012 und 17.09.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>7</b>	<b>Mitarbeiter überzeugen und mobilisieren – Entwickeln Sie die Potenziale Ihrer MitarbeiterInnen</b> .....	<b>18</b>
		Kurt Steindl / 14.05.2012 und 09.10.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>8</b>	<b>Lehrgeld statt Bußgeld! So bekommen Sie grünes Licht! Betriebshygiene – HACCP</b> .....	<b>20</b>
		Stephan Kohn / 14.03.2012 und 23.04.2012 und 27.11.2012	
	<b>9</b>	<b>Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden aus rechtlichem Blickwinkel</b> .....	<b>22</b>
		Richard Seifert / 07.05.2012 und 13.11.2012	
	<b>10</b>	<b>Marketing wirksam und preiswert – Wie ticken Menschen, wie der Markt - Werbung gezielt einsetzen!</b> .....	<b>24</b>
		Peter Tanzinger / 25.04.2012 und 14.11.2012	

FÜR MICH UND MEIN TEAM

	<b>11</b>	<b>Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden</b> .....	<b>26</b>
		Philip Eicher / 09.05.2012 und 21.11.2012	
	<b>12</b>	<b>Wirksames Beschwerdemanagement – Vom Umgang mit unzufriedenen Gästen – auch wenn diese dies nicht kundtun</b> .....	<b>28</b>
		Kurt Steindl / 15.05.2012 und 18.09.2012	
	<b>13</b>	<b>Ambiente – Eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie: Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen</b> .....	<b>30</b>
		Hanna Raißle / 12.03.2012 und 10.10.2012	
	<b>14</b>	<b>Gut gepflegt läuft's besser – Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege</b> .....	<b>32</b>
		Martin Zuber / 24.04.2012 und 17.10.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>15</b>	<b>Social Media – Sinn und Unsinn des Web 2.0 für Gastronomen</b> .....	<b>34</b>
		Florian Semle / 26.03.2012 und 28.11.2012	
NEU IM PROGRAMM	<b>16</b>	<b>Treffsicher formulieren – Gäste gewinnen!</b> .....	<b>36</b>
		Sabine Schüttlohr / 13.03.2012 und 05.11.2012	

FÜR MEINE SERVICEMITARBEITER

	<b>17</b>	<b>Spaß haben – Spaß machen! Gäste mit Servicequalität begeistern!</b> .....	<b>38</b>
		Frank Simmeth / 28.03.2012 und 19.09.2012	
	<b>18</b>	<b>Verkaufen wie ein Profi – Mit Persönlichkeit und Herz zu mehr Umsatz!</b> .....	<b>40</b>
		Frank Simmeth / 18.04.2012 und 07.11.2012	

QUALITÄTSSICHERUNG

NEU IM PROGRAMM	<b>19</b>	<b>Qualitätssicherung durch objektiven Mystery Check</b> .....	<b>42</b>
		01.04.2012 und 01.09.2012	

WIRTEFORUM

	<b>20</b>	<b>9. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“</b> .....	<b>43</b>
		30.10.2012	

# Qualitätsmanagement – Die Gebrauchsanweisung für Ihren Betrieb

➤ Zu jedem noch so simplen Gerät, das Sie irgendwo kaufen, finden Sie mit im Paket eine Gebrauchsanweisung. Bei leistungsfähigen Maschinen kann das den Umfang eines dicken Buches annehmen. Und tatsächlich: Wann immer man ein Problem hat, kann man nachblättern und findet meist auch eine Lösung darin beschrieben.

» *Qualitätsmanagement ist für jeden Betrieb ein ganz entscheidender Schritt nach vorne, ein Sprung in Sachen Professionalität.* «

Warum aber haben Sie so etwas nicht für Ihren Betrieb? Wieso überlassen Sie es mehr oder weniger dem Zufall oder der Stimmung Ihrer Mitarbeiter, wie beispielsweise Ihr Gast behandelt wird, wie Speisen zubereitet werden, wie eingehende Waren kontrolliert werden oder wie Ihre Werbemaßnahmen laufen sollen?

Wieso legen Sie nicht für alle Geschäftsfelder und Tätigkeitsgebiete exakt fest, was, wann und wie zu erledigen und wer für welche Tätigkeiten zuständig ist?

Qualitätsmanagement ist für jeden Betrieb ein ganz entscheidender Schritt nach vorne, ein Sprung in Sachen Professionalität.

Nur wer in seinem Betrieb klare Regeln hat, kann sich von Zeit zu Zeit aus der Tretmühle des Tagesgeschäftes erheben, um wirklich Unternehmer zu sein, der mit Kreativität und neuen Ideen zum Erfolg kommt.

Das Seminar zeigt Ihnen die Bedeutung von Qualitätsmanagement auf, gibt Hilfe bei den ersten Schritten und verdeutlicht an praktischen Beispielen wie ein Betriebs-

## Referent



**Helmut Kammerer**

Der in Marburg ansässige Unternehmensberater und Fachbuchautor Helmut Kammerer ist mit seiner 20-jährigen Gastronomie-Erfahrung als Berater und Trainer die erste Adresse in Sachen Optimierung und Existenzsicherung in gastgewerblichen Einrichtungen. Sein Buch „Optimierung und Existenzsicherung im Gastgewerbe“ gilt mittlerweile in der Branche als Standardwerk und dient vielen Gastronomen als Nachschlagewerk. Sein Fachwissen gibt er jedoch auch an das Fernsehpublikum weiter. So steht er regelmäßig in der ZDF-Sendung „WISO“ den Verbrauchern mit fundiertem Wissen und hilfreichen Tipps zur Verfügung.

///

### SEMINARINHALT

- ➔ **Was ist Qualitätsmanagement?**
- ➔ **Wie finde ich den richtigen Einstieg?**
- ➔ **Warum es doch nicht nötig ist, alles selbst zu machen?**
- ➔ **Wie binde ich die Mitarbeiter ein?**
- ➔ **Wie erkenne ich, welche Themen für mich wichtig sind?**
- ➔ **Wer stellt die Regeln auf?**
- ➔ **Wie schreibt man ein Betriebshandbuch?**
- ➔ **Wie wird es genutzt?**

TERMIN	21. März 2012	15. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	22. Februar 2012	17. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Das Drehbuch für Ihr Unternehmen – Der Businessplan für Gastronomen

➤ Sie wollen ein Gastronomiekonzept neu am Markt platzieren oder haben bereits einen bestehenden Betrieb, der in Schwung und auf Kurs gebracht werden soll?

Potenzielle Geldgeber wie Banken oder Brauereien verlangen eine schriftliche Darstellung? Oder Sie wollen Fördermittel wie z. B. einen Gründungszuschuss beantragen?

» Mit einem Businessplan schaffen Sie Klarheit für sich und Außenstehende über Ihr Gastronomiekonzept. «

Sie quälen sich mit Text, Inhalt und Layout und kennen die Schwierigkeiten, längst überfällige Veränderungen auf den Weg zu bringen?

Gerade in unseren Zeiten muss man sich als Gastronom den allgemeinen Trends stellen, sich stets auf dem Laufenden halten und Flexibilität zeigen. Altgediente Konzepte locken oft nicht mehr ausreichend Gäste. Was zählt sind Erlebnisse, Gefühle und Einzigartigkeit. Alleinstellungsmerkmal, Besonderheit und Authentizität.

Wer Erfolg haben und Geld verdienen will, muss sich diesen Anforderungen stellen und seine Ideen schriftlich fixieren und alles regelmäßig aktualisieren. Außerdem ist das belebende Element eines Plans nicht zu unterschätzen.

Mit Zahlen allein lässt sich kein Unternehmen gründen und auch kein bestehendes betreiben. Gerade in der Gastronomie sind Gäste, Mitarbeiter, Produkte und ein Plan wie alles an die Frau und an den Mann zu bringen ist, einfach unerlässlich. Der Blick auf's Ganze also, ist ein absolutes Muss für den Erfolg.

Fragen auch Sie sich: „Wie bekomme ich das alles unter einen Hut und wie kann ich notwendige Veränderungen umsetzen?“ Und: „Das Tagesgeschäft hat mich im Griff. Ich finde einfach nicht die Zeit, mich mit notwendigen Änderungen zu beschäftigen.“ Oder: „Ich weiß wie dringend ein Relaunch oder eine Neukonzeption wäre, habe auch schon erste Ideen. Aber irgendwie bekomme ich die Sache nicht richtig rund.“

Dann ist dieses Seminar genau das Richtige für Sie. Sie lernen, worauf es ankommt und worauf Sie achten müssen. Es wird aufgezeigt, wie Sie die Inhalte gliedern und auch optisch ins rechte Licht setzen und wie Sie dabei systematisch vorgehen. Erkennen Sie die Chancen und Möglichkeiten, die das Verfassen eines Businessplanes mit sich bringen und nutzen Sie diesen als langfristiges Controllingtool.

Mit einem Businessplan schaffen Sie Klarheit für sich und Außenstehende über Ihr Gastronomiekonzept.

## Referent



Gerold Davidowsky

Gerold Davidowsky ist Gastro-Coach und Fachbuchautor. Er verfügt über 30 Jahre Branchenerfahrung als Koch, Betriebsleiter und Geschäftsführer. In seinem Buch „Der perfekte Businessplan für die Gastronomie“ bietet er Hilfestellung zur Analyse wichtiger Aspekte eines Gastronomiekonzeptes. Er ist ausgebildeter Gastronomiebetriebswirt und zertifizierter Coach und Prozessberater.

### SEMINARINHALT

- ➔ **Sinn und Nutzen eines Businessplanes**
- ➔ **Mind Mapping als kreative Hilfe**
- ➔ **Aufbau und Inhalte eines Businessplans**
- ➔ **Die einzelnen Bausteine**
- ➔ **Vom Umgang mit dem Zahlenteil**
- ➔ **Wir Wirte haben keine Zeit „Zeitmanagement für Gastronomen“**

TERMIN	16. April 2012	08. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	19. März 2012	10. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 14 Personen	maximal 14 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen – 1. Baustein Buchhaltung und Kalkulation

↙ Niemand käme auf die Idee, ohne Kompass über den Ozean segeln zu wollen. Doch in der Gastronomie gibt es leider immer noch Unternehmer, die ohne echte Orientierung versuchen, ihr Boot durch unsicheres Gewässer zu steuern.

» Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen. «

Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen als ohne. Und es gibt keinen Grund, vor kaufmännischen Zahlen Angst zu haben.

Kein Gastronom muss Betriebswirt werden, um sein Unternehmen zu steuern. Aber einige markante Zahlen und Werte muss er im Überblick behalten.

Helmut Kammerer zeigt mit seiner Erfahrung aus hunderten Beratungen in der Gastronomie, worauf es wirklich ankommt.

Er stellt für jedermann verständlich dar, wie eine aussagekräftige Buchhaltung aufgebaut sein muss. Darüber hinaus lernen die Teilnehmer einfache, aber präzise Instrumente zur Kalkulation kennen, sowie Möglichkeiten, die Speisekarte nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten zu optimieren.

Die Teilnehmer sollten eine Speisekarte ihres Betriebes zum Seminar mitbringen.

## Referent



**Helmut Kammerer**

Der in Marburg ansässige Unternehmensberater und Fachbuchautor Helmut Kammerer ist mit seiner 20-jährigen Gastronomie-Erfahrung als Berater und Trainer die erste Adresse in Sachen Optimierung und Existenzsicherung in gewerblichen Einrichtungen. Sein Buch „Optimierung und Existenzsicherung im Gastgewerbe“ gilt mittlerweile in der Branche als Standardwerk und dient vielen Gastronomen als Nachschlagewerk. Sein Fachwissen gibt er jedoch auch an das Fernsehpublikum weiter. So steht er regelmäßig in der ZDF-Sendung „WISO“ den Verbrauchern mit fundiertem Wissen und hilfreichen Tipps zur Verfügung.

///

### SEMINARINHALT

- **Organisation der Buchhaltung**
- **Soll- oder Ist-Buchhaltung**
- **Kosten- und Erlösaufschlüsselung**
- **Kalkulation:**
  - Wareneinsatzorientiert
  - Grundlagen der Deckungsbeitragsrechnung
- **Speisekartentoptimierung**

TERMIN	20. März 2012	16. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	21. Februar 2012	18. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

///

# Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen – 2. Baustein Kennzahlen und Planrechnung

↘ Niemand käme auf die Idee, ohne Kompass über den Ozean segeln zu wollen. Doch in der Gastronomie gibt es leider immer noch Unternehmer, die ohne echte Orientierung versuchen, ihr Boot durch unsicheres Gewässer zu steuern.

» Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen. «

Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen als ohne.

Und es gibt keinen Grund, vor kaufmännischen Zahlen Angst zu haben.

Kein Gastronom muss Betriebswirt werden, um sein Unternehmen zu steuern. Aber einige markante Zahlen und Werte muss er im Überblick behalten.

Helmut Kammerer zeigt mit seiner Erfahrung aus hunderten Beratungen in der Gastronomie, worauf es wirklich ankommt.

Im Seminar wird vermittelt, wie man eine BWA lesen kann; eine überaus wichtige Information, wenn man bedenkt, wie viel man jeden Monat für die betriebswirtschaftlichen Auswertungen bezahlt!

Es wird weiterhin aufgezeigt, welche Kennzahlen für den Erfolg des Betriebes entscheidend sind.

Schließlich wird dargelegt, welche Möglichkeiten im Controlling liegen und dass kein Betrieb darauf verzichten kann. Das Vorgehen bei einer Jahreszielplanung wird detailliert erläutert.

## Referent



**Helmut Kammerer**

Der in Marburg ansässige Unternehmensberater und Fachbuchautor Helmut Kammerer ist mit seiner 20-jährigen Gastronomie-Erfahrung als Berater und Trainer die erste Adresse in Sachen Optimierung und Existenzsicherung in gastgewerblichen Einrichtungen. Sein Buch „Optimierung und Existenzsicherung im Gastgewerbe“ gilt mittlerweile in der Branche als Standardwerk und dient vielen Gastronomen als Nachschlagewerk. Sein Fachwissen gibt er jedoch auch an das Fernsehpublikum weiter. So steht er regelmäßig in der ZDF-Sendung „WISO“ den Verbrauchern mit fundiertem Wissen und hilfreichen Tipps zur Verfügung.

### SEMINARINHALT

- **BWA lesen und verstehen**
- **Wichtige Kennzahlen**
- **Planrechnung - Einführung in das Controlling**
- **Jahreszielplanung**
  - Monatsgenau
  - Tagegenau
- **Lernen aus dem Soll-Ist-Vergleich**
- **Dokumentation**

TERMIN	08. Mai 2012	24. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	10. April 2012	26. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Mein Wirtshaus als Marke!

## Wie Sie Erster in den Köpfen Ihrer Gäste werden

Was verbinden die Gäste mit dem Namen des Hotels, des Restaurants oder mit dem Chef des Hauses? Fällt der Groschen beim Gast, wenn der Name des Gastgebers fällt?

» Unverwechselbar! Umsatz! Unheimlich viel Spaß! ...entdecken und entwickeln Sie Ihr eigenes, unverwechselbares Gastro-Profil «

Raus aus der Masse – das muss das unternehmerische Ziel sein. Das geht aber nur mit Kreativität, Konsequenz und Kontinuität. Eine Marke wird nicht gemacht, sie entsteht beim Gast im Kopf. Der Wirt bringt lediglich seine Leistungen ins Spiel, seine Ideen, seine Hard- und Software.

In Krenzers Seminar erarbeiten Sie sich ihre eigene Kult-Marken-Strategie. Sie erfinden sich und Ihren eigenen Laden nachhaltig neu!

Gastwirt, ApfelSherry-Macher und Retter des Rhönschafes. Und mit Leidenschaft Hotelier, Regional-Aktivist, Vortragender, Ehemann und Vater von drei Kindern. Jürgen Krenzer hat vor 23 Jahren als 23-Jähriger seinen Laden „neu erfunden“ und aus einer Schnitzschmiede den Marktführer der ländlichen Spezialitäten-Gastronomie gemacht. Wie das geht? Ganz einfach: Sei konsequent authentisch! – seine Botschaft ist eindeutig.

Sein Seminar macht Mut. Mut zum anders sein. Neue Wege zu gehen lohnt sich. Tradition und Innovation verbindet er perfekt. Und sieht zu allererst immer den Menschen. Dieser ganze Tag ist eine Anleitung zum Querdenken und Regelbrechen. Ein Baukasten zur eigenen Markenbildung und Profilierung. Die eigenen Stärken gemeinsam erkennen und wirksam zu inszenieren.

## Referent



Jürgen H. Krenzer

...ist ausgebildeter Koch und Hotelbetriebswirt. 1988 stieg er als 23-Jähriger in den familieneigenen Gasthof „Zur Krone“ am Fuße der Wasserkuppe in der Rhön ein und hat diesen traditionsreichen 08/15-Gastronomiebetrieb in der touristischen Diaspora mit vielen verrückten Ideen für sich neu erfunden. Nach jetzt 23 Jahren ist daraus ein hochprofitables „Rhönschaf-Hotel“ mutiert, das ohne Fremdkapital zum Trendsetter der regionalorientierten Gastronomie in Deutschland geworden ist.

Sein Engagement für die regionale Küche mit heimischen Produkten und konsequenter Regionalvermarktung hat ihn über die Landesgrenzen hinaus bekannt gemacht. Mit einem blutjungen Team arbeitet Rhönerlebnis-Unternehmer Krenzer, der auch die weltweit einzige ApfelSherry-Manufaktur betreibt, lustvoll, erfolgreich und hautnah an den Schnittstellen Produktion, Verarbeitung und Vermarktung. Sein Credo: „Wenn dich alle für deine Ideen auslachen, dann bist du auf dem richtigen Weg!“

### SEMINARINHALT

- Warum die „Denke“ so wichtig ist
  - Groß schlägt klein – oder Marke schlägt No Name!
  - Spitz schlägt breit - Das Speerspitzen-Prinzip als Markenkern
  - Profil zeigen und kommunizieren
  - Spezialisierung als Erfolgsfaktor
- Der Kult-Marken-SelbstCheck – auf dem Weg zur eigenen Marke

TERMIN	23. Mai 2012	12. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	25. April 2012	15. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt

Seit über 20 Jahren sind McDonald's & Co. nun in Europa auf Erfolgskurs. Die Gastronomieszene um uns herum hat sich grundlegend verändert. Doch Werbung und Verkauf im Restaurant ist seit Großvaters Zeiten gleich geblieben. Das eigentliche gastronomische Produkt ist nach wie vor unbekannt. Qualität wird immer noch falsch definiert oder mit Luxus verwechselt! Marketing findet kaum im Ansatz statt. Dabei geht es hier weder um große Strategien noch um teure Kampagnen, sondern lediglich um die wirkungsvolle Art der Angebotsgestaltung.

» Die meisten Gastronomen verschenken jeden Tag 10 bis 20 Prozent vom Umsatz. Das heißt: Herkömmliche Kartengestaltung ist heute fast immer schlechte Kartengestaltung. «

So beweist die Praxis immer wieder, dass die Herstellung von verkaufstarken Speisekarten keinerlei Mehrkosten verursacht. Kosten sind also nicht das Problem. Das Problem ist viel öfter der fehlende Mut zur Veränderung. Doch was nützen nun all die „Üblichkeiten“ der Vergangenheit?

Die meisten Gastronomen verschenken jeden Tag 10 bis 20 Prozent vom Umsatz. Das heißt: Herkömmliche Kartengestaltung ist heute fast immer schlechte Kartengestaltung.

Verkaufstarke Karten sind dagegen ein erster Schritt zu neuen Erfolgen. Sie bauen feste Brücken zu alten und zu neuen Gästen. Sie schöpfen unaufdringlich, aber beharrlich jede Chance zu einem Zusatzverkauf aus. Sie entlasten die Servicemitarbeiter und unterstützen deren Verkaufsaufgaben in idealer Weise. Und sie heben das eigene Angebot genau da markant hervor, wo sie sich sonst am wenigsten von allen vergleichbaren Mitbewerbern unterscheiden können. Da dieses Denken in der Gastronomie noch nicht sehr verbreitet ist, stellt moderne Speisekartengestaltung eine einfache und kostengünstige Profilierungsmöglichkeit dar. Diese gute Gelegenheit gilt es jetzt neu zu nutzen.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie Mehr-Umsatz ohne Mehr-Aufwand erwirtschaften, „Gewinne“ forcieren und Zusatzverkäufe aktivieren. Sehen Sie, wie Verkaufsförderung durch verkaufstarke Kartengestaltung professionell durchgeführt werden kann und schaffen Sie somit die Basis für ein professionelles Restaurantmarketing.

## Referentin



Franziska Schumacher

Franziska Schumacher absolvierte zunächst eine Ausbildung als Kellnerin und Köchin und war neben ihrer Ausbildertätigkeit in leitenden Positionen in der Kongressgastronomie und Ferienhotellerie tätig. Zusätzlich schloss sie ein Studium zur Fach- und Verhaltenstrainerin an der Universität Salzburg sowie eine Ausbildung zur Wirtschaftsmediatorin ab.

Die Referentin ist unter anderem auch Autorin der Fachbücher „Der clevere Gastronom“ und „Gastronomie der Sinne“.

### SEMINARINHALT

- **Zielbestimmung: Was wollen (können) Sie mit welcher Karte erreichen?**
- **Kennen Sie die Zugkraft Ihrer Speisekarte?**
- **Das zentrale gastronomische Produkt und die besten Kartentypen zu seiner Vermarktung**
- **Mit der richtigen Karte zu neuen Gästen, besserer Auslastung und höherem Umsatz!**
- **Wie verkaufstark ist meine Speisekarte und zu was animiert sie?**
- **Wie profilieren sich mit meiner Speisekarte?**
- **Wirbt meine Speisekarte für das, was sie verkaufen soll?**
- **Von der Preisliste zum Angebot. So gestalten Texter, Layouter und Katalogdesigner!**
- **Verschiedene Kartensysteme. Wie machen es die anderen?**
- **Einsatz von PC und Programmen für aktive Kartengestaltung**
- **Kosten für Kartengestaltung in Eigenregie oder bei Vergabe**

TERMIN	27. März 2012	17. September 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	28. Februar 2012	20. August 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Mitarbeiter überzeugen und mobilisieren

## Entwickeln Sie die Potenziale Ihrer MitarbeiterInnen

Den größten Fehler, den eine Führungskraft heute machen kann, ist, alle MitarbeiterInnen gleich zu behandeln. Gerade in unserer schnelllebigen Zeit besinnen sich die Menschen vermehrt auf individuelle Bedürfnisse. Mitarbeiter wollen nicht mehr lediglich als Erfüllungsgehilfen gesehen werden, sondern aktiv an der Gestaltung des Unternehmens mitwirken.

» Mitarbeiter wollen nicht mehr lediglich als Erfüllungsgehilfen gesehen werden, sondern aktiv an der Gestaltung des Unternehmens mitwirken. «

Sie suchen aufrichtige Anerkennung, Wertschätzung, Respekt und Herausforderung. Sie werden sich nur dann engagiert am Betriebserfolg beteiligen, wenn sie Sinn und Wahrhaftigkeit darin sehen. Philosophien, die nicht authentisch gelebt werden, werden sofort als Unwahrheit entlarvt und wirken demotivierend.

Wir befinden uns mittendrin in einem unübersehbaren Wertewandel: Junge, aktive Mitarbeiter sind sogar bereit einen geringeren Verdienst in Kauf zu nehmen, wenn sie überzeugt sind, etwas Wertvolles zu leisten. Sie legen vermehrten Wert auf Lebens- und Arbeitsqualität. Entscheidend ist also die richtigen Mitarbeiter für Ihr Unternehmen zu finden und die Besten durch konsequentes fordern und fördern im Unternehmen zu halten. Dazu braucht es Klarheit über das eigene Streben und die Hintergründe menschlichen Handelns.



## Referent



**Kurt Steindl**

Kurt Steindl ist in Österreich als Seminarleiter tätig. Außerdem versteht er als gelernter Kellner die Problemstellungen der Branche aus erster Hand und sieht als ehemaliger Gastwirt auch die Sicht des Unternehmers. In Verbindung mit seinen universitären Ausbildungen in den Bereichen Training und Tourismusmanagement macht ihn das zu einem vielgefragten Experten in der Branche. Seine Seminare sind für Praktiker und erleichtern durch konkrete Beispiele die Umsetzung des Gehörten im Alltag. Die von ihm gegründete Firma Gastlichkeit & Co. betreut bereits seit 10 Jahren die Gastronomie in Österreich und verhilft ihren Kunden zu nachhaltigem Erfolg.

///

### SEMINARINHALT

- **Wie Sie die richtigen MitarbeiterInnen finden und die Besten im Unternehmen halten**
- **Wie unterscheiden Sie „Insider“ von „Outsidern“**
- **Hilfestellung durch die vier Persönlichkeitsstrukturen nach Dr. Riemann beim Führen**
- **Leitung von konstruktiven und lösungsorientierte Meetings**
- **Dass „Mitarbeiter motivieren“ nicht zu Ihren Aufgaben gehört**

TERMIN	14. Mai 2012	09. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	16. April 2012	11. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Lehrgeld statt Bußgeld!

## So bekommen Sie grünes Licht!

### Betriebshygiene – HACCP

↙ Wenn Morgen ein Kühlschrank ausfällt, werden sie ihn ersetzen, weil Ihnen klar ist, dass Ihre Gäste Anspruch haben auf qualitativ hochwertige und frische Produkte.

Dies muss ihnen auch bei GHP und HACCP klar sein. Der Gast erwartet es – der Gesetzgeber verlangt es.

» Zeigen Sie Ihren Gästen, dass Sie Hygiene ernst nehmen und dokumentieren Sie es für die Behörden. «

In meinem Vortrag werde ich mit Hilfe von Beispielen aus der täglichen Praxis erläutern, wie jeder Gastronom mit angemessenem Einsatz seinen Betrieb auf die Ampel vorbereiten kann.

Das Seminar erklärt, was beachtet werden muss, wenn aus den Bausteinen der Basishygiene ein abgerundetes HACCP Konzept entstehen soll - wer die einzelnen Bereiche des Konzeptes bearbeitet, wie es weiterentwickelt und kontrolliert wird.

Die Hygiene Ihres Betriebes ist ein wichtiger Bestandteil eines Qualitätsmanagements und das Aushängeschild des Betriebes. Nutzen Sie die Ampel als Chance, als Marketinginstrument zur Kundenbindung.

Zeigen Sie Ihren Gästen, dass Sie Hygiene ernst nehmen und dokumentieren Sie es für die Behörden.



## Referent



**Stephan Kohn**

Fachautor und Berater zu den Themen Küchenhygiene, Qualitätsmanagement, HACCP und GHP: Stephan Kohn weiß, von was er spricht. Nach seiner Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel hatte er mehrere leitende Positionen in der System- und Individualgastronomie sowie im Hotelmanagement inne. Seine TÜV Rheinland Zertifizierung zum Hygienebeauftragten für Gastronomieküche qualifiziert ihn einmal mehr zu seiner heutigen Tätigkeit. Aus der Praxis kommend, ist er somit der perfekte Ansprechpartner für Ihre Fragen.

### SEMINARINHALT

- Was ist neu?
- Wie kann ich mich vorbereiten?
- GHP (Gute Hygienepraxis) im Betrieb als Basis
- Soloauftritt oder Teamarbeit?
- Wieso spare ich Geld durch ein HACCP System?
- Wie richtet man ein HACCP System ein?
- Wie wendet man ein solches System im Tagesgeschäft an?

TERMIN	14. März 2012	23. April 2012	27. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	15. Februar 2012	26. März 2012	30. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen		

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden aus rechtlichem Blickwinkel

↙ Einen Gastronomiebetrieb erfolgreich zu führen setzt voraus, dass man sowohl in der Personalführung, als auch im Bereich des öffentlichen Gaststättenrechts in Kenntnis der eigenen Rechte und Pflichten, kompetent, wohlüberlegt und damit auch selbstbewusst reagieren kann. Dies gilt beim Neustart eines Betriebes genauso wie im Alltag eines bereits laufenden Betriebes.

» Die eigenen Rechte und Pflichten im Betriebsalltag zu kennen gibt die nötige Sicherheit in der Personalführung und ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Behörden. Sie sparen sich dadurch viel Ärger, Zeit und Geld. «

Änderungen der Gesetzeslage, des Verbraucherverhaltens und des Zeitgeistes stellen den Gastronomen vor immer neue Herausforderungen im Betriebsalltag.

Der Umgang mit Personal, der Kontakt zu den Behörden und das Reagieren auf Nachbarschaftsprobleme erfordern ein sensibles und taktisch kluges Vorgehen.

Hier möchte der Referent auf der Basis langjähriger Erfahrung Hilfestellungen anbieten und Denkanstöße geben. Schwerpunktmäßig wird der Referent auf den Bereich der Personalführung eingehen und einfache sowie praxisnahe Lösungen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten anbieten.

Das Seminar soll aber auch helfen, typische Fehler bereits im Vorfeld von kostenintensiven Gerichts- oder Bußgeldverfahren zu vermeiden und eine fundierte Basis für die Zusammenarbeit mit den Behörden vermitteln. Die Kenntnis der im Rahmen der gesetzlichen Regelung verbleibenden Freiräume wird Ihnen helfen, bei Ihren unternehmerischen Planungen erfolgreiche Entscheidungen zu treffen. Durch die Begrenzung der Teilnehmerzahl ist sichergestellt, dass die Themen individuell mit dem Referenten erörtert werden können.

Ein Workshop, der ausgerichtet auf die aktuellen Fragen die Schlüsselthemen im rechtlichen Bereich anspricht und ausgerichtet an der Praxis effektive Lösungen anbietet.

Das gesicherte Wissen um die eigenen Rechte, (Haftungs) Risiken und Pflichten, ist ein wesentlicher Schlüssel zu Ihrem Erfolg.

## Referent



**Richard Seifert**

Rechtsanwalt Richard Seifert ist seit 1983 in seiner Geburtsstadt München als selbstständiger Anwalt zugelassen. Bereits Anfang der 90er Jahre kristallisierte sich als einer seiner Tätigkeitsschwerpunkte die Gastronomie und Hotellerie heraus. Bei der sogenannten „Biergartenrevolution“ in München trug er als anwaltlicher Vertreter der Brauerei mit zum Erfolg bei.

Sein Anliegen ist es, seine Mandantschaft sowohl im Verhältnis zu den Behörden als auch zivilrechtlich in Verhandlungen und Konflikten taktisch zu beraten und zu vertreten. Die Vereinigung der Münchner Wiesn-Wirte berief ihn im Jahr 2002 zu ihrem juristischen Berater.

### SEMINARINHALT

#### Teil 1: Arbeitsrecht

- Mögliche Formen von Arbeitsverträgen
- Richtiges Vorgehen bei Beendigung von Arbeitsverhältnissen
- Umgang mit hohen krankheitsbedingten Ausfällen

#### Teil 2: Öffentliches Recht

- Reagieren auf Nachbarbeschwerden
- Umgang mit den Behörden
- Immissionsrechtliche Fragen
- Konzessionsrechtliche Fragen
- Umgang mit Haftungsrisiken in der Gastronomie
- Sozialrechtliche Meldepflichten

TERMIN	07. Mai 2012	13. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	09. April 2012	16. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Marketing wirksam und preiswert –

## Wie ticken Menschen, wie der Markt – Werbung gezielt einsetzen!

Super! Das Lokal ist voll, die Zimmer sind belegt, die Gäste bestens zufrieden, die Zahl der Stammgäste steigt und der Neugäste-Anteil wächst. So stellen Sie sich auch Ihren Betrieb vor? Die richtigen Angebote und höchste Qualität in der Ausführung sind selbstverständlich Voraussetzung.

Ob Printmedien, Internetmarketing, Social-Media, Video-TV-Radio-Kino, Cross-Selling, Empfehlungsmarketing oder Partisanen-Techniken, Sie lernen in diesem Seminar unterschiedliche Arten der Werbung kennen und wie Sie die jeweiligen Werbe-Werkzeuge zeitgemäß richtig und wirkungsvoll einsetzen – ohne dabei Unsummen auszugeben.

» Sie lernen in diesem Seminar unterschiedliche Werbe-Werkzeuge kennen und wie Sie diese richtig und wirkungsvoll einsetzen – ohne dabei Unsummen auszugeben. «

Um optimale Auslastungen in der Vermietung und im Restaurant zu erzielen, sind die passenden Marketing-Maßnahmen und Werbemedien richtig einzusetzen.



### Referent



Peter Tanzinger

Peter Tanzinger lernte das Restaurantfach in Linz an der Donau, Oberösterreich, sammelte als Saisonier in Restaurant, Bar und Rezeption praktische Erfahrungen. Nach dreijährigem Trainee-Programm in einem Hotel-Konzern baute er im Kleinwalsertal ein Restaurant und eine Erlebnisbar als Gastronomieleiter auf. Folglich übernahm er die Betriebsführung eines Hotels mit 27 Zimmern, dem à la carte Restaurant und dem separaten Kommunikationslokal. Nach seiner Ausbildung zum Diplom Tourismustrainer am WIFI Salzburg und dem Lehrgang in Psychologie bei Eric Müller-Schoppen in Ulm, machte Peter Tanzinger sich als freiberuflicher Berater für Gastronomie und Hotellerie selbstständig. Er ist unter anderem als Referent der DEHOGA Akademie und als Seminarleiter bei IHK, WIFI und BVV tätig. Seine Schwerpunkte hierbei sind Marketing und Verkauf sowie Kommunikation und Organisationsentwicklung. Vorwiegend wirkt er als direkter Begleiter von Gastronomen und Vermietern in der Planung und praktischen Umsetzung von Marketingmaßnahmen.



#### SEMINARINHALT

- **Bewährte Vorlage für den wirksamen Marketing-Plan**
- **Die wichtigen Zielgruppen richtig definieren**
- **Bedürfnisgerechte Angebots- und Preisgestaltung**
- **Plakate, Flyer und Inserate richtig gestalten und einsetzen**
- **Wer spricht auf welche Werbung im Internet an**
- **Firmen-, Vereine, Gruppen-Gäste für Veranstaltungen und Extras gewinnen**
- **Wie viel Geld ist für welche Werbung sinnvoll**
- **Tipps zur wirksamen Gesprächsführung mit Gästen**
- **Marketingerfolge aus verschiedenen Gastronomie-Konzepten**

TERMIN	25. April 2012	14. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	28. März 2012	17. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.



### Seminar



# Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden

Weshalb fragt Sie der Taxifahrer nie nach Ihrem bevorzugten Musikstil? Wieso dauert das Bezahlen in Restaurants oft länger als das Essen? Wieso schickt Ihnen Ihre Krankenversicherung keine Genesungswünsche ans Krankenbett? Und warum interessiert es niemanden, was Sie als Kunde interessiert?

» Zufrieden ist nicht zufrieden genug! «

Philip Eicher wird diese Fragen beantworten. Mit verblüffend guten und praxiserprobten Tipps zeigt er Ihnen auf, wie Sie mit Mut, Konsequenz und vor allem Sympathie Gäste gewinnen und begeistern können. Die gute Nachricht ist, dass die besten Ideen oft nichts kosten.

An diesem Workshop erhalten Sie eine Biertulpe voll Know-how und einen Masskrug mit Do-how. Sie lernen das Verblüffungspotenzial im Umgang mit Ihren Gästen kennen, verstehen das Tortenleistungsprinzip und entwickeln massgeschneiderte Verblüffungen. Nach diesem Tag kehren Sie mit konkreten Ideen an den Arbeitsplatz zurück. Sofort umsetzbar und verblüffend wirkungsvoll!



## Referent



**Philip Eicher**

Philip Eicher steht für inspirierendes Do-how. Mit dem Thema Kundenverblüffung hat er viele Hotel- und Tourismusbetriebe zu neuen Höhenflügen verholfen. Mit jährlich über 100 Workshops zu den Themen Kundenbegeisterung und Verkauf ist er am Puls der Zeit und kann aus einem riesigen Schatz an Erfolgsgeschichten schöpfen. Seine Workshops bestechen durch viel Praxisbezug, aber auch durch seinen Witz und Charme.

///

### SEMINARINHALT

- **Kundenverblüffung als Chance verstehen**
- **Die eigene Innovationskraft neu entdecken und zu Gunsten der Gäste einsetzen**
- **Mit dem Tortenleistungsprinzip den Unterschied zwischen Basis- und Spitzenleistungen erkennen**
- **Mit Brainwriting topp Ideen generieren**
- **Für Do-hower: Ideen wirkungsvoll und erfolgreich umsetzen können**

TERMIN	09. Mai 2012	21. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	11. April 2012	24. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 20 Personen	maximal 20 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Wirksames Beschwerde- management – Vom Umgang mit unzufriedenen Gästen – auch wenn diese dies nicht kundtun

Das Seminar wendet sich an alle (Wirte), die den Erfolg Ihres Betriebes nachhaltig sichern wollen. Nur vier von hundert unzufriedenen Gästen outen sich. Das bedeutet, dass 96 von 100 unzufriedenen Ihr Lokal verlassen und dies nicht kundtun. Allerdings sagen die es nur bei Ihnen nicht, denn draußen erzählen diese Gäste natürlich von den erlebten Pannen. Als Faustregel gilt:

» Die Herausforderung in der heutigen Zeit besteht im Erkennen von Unzufriedenheit, obwohl der Gast diese nicht kundtut. «

Von einem einzigen unangenehmen Erlebnis erfahren in Summe 200 Personen durch persönliche Mundkommunikation. Da ist natürlich das Internet nicht berücksichtigt. Wenn Sie Pech haben, geht der verärgerte Gast auf eine Bewertungsplattform und veröffentlicht dort seinen Frust. Dann gibt es vielleicht sogar tausende, die Ihre Wirtschaft in schiefem Licht sehen. Können Sie sich das leisten?

Die Herausforderung in der heutigen Zeit besteht nicht mehr darin, unzufriedene Gäste zu besänftigen und die Beziehung wieder herzustellen, sondern vielmehr im Erkennen von Unzufriedenheit, obwohl der Gast diese nicht kundtut.

- Welche unausgesprochenen Erwartungen hat ein unzufriedener Gast?
- An welchen Anzeichen können Sie die tatsächliche Zufriedenheit des Gastes erkennen?
- Welche Signale sendet ein unzufriedener Gast und wie können wir wirkungsvoll darauf reagieren?

Der moderne Servicemitarbeiter muss es verstehen „den Gast zu lesen“ und entsprechend zu agieren. Das Ziel muss sein, den Gast positiv zu verblüffen und zu überraschen. Dazu ist ein wirkungsvolles Beschwerdemanagement mit klaren Handlungsvorgaben nötig. Mit welchen Maßnahmen Sie dies in Ihrem Unternehmen umsetzen können, erfahren Sie in diesem Seminar.

## Referent



Kurt Steindl

Kurt Steindl ist in Österreich als Seminarleiter tätig. Außerdem versteht er als gelernter Kellner die Problemstellungen der Branche aus erster Hand und sieht als ehemaliger Gastwirt auch die Sicht des Unternehmers. In Verbindung mit seinen universitären Ausbildungen in den Bereichen Training und Tourismusmanagement macht ihn das zu einem vielgefragten Experten in der Branche. Seine Seminare sind für Praktiker und erleichtern durch konkrete Beispiele die Umsetzung des Gehörten im Alltag. Die von ihm gegründete Firma Gastlichkeit & Co. betreut bereits seit 10 Jahren die Gastronomie in Österreich und verhilft ihren Kunden zu nachhaltigem Erfolg.

### SEMINARINHALT

- So können Sie Unzufriedenheit bereits im Ansatz erkennen
- Richtig Reagieren im Beschwerdefall
- Die fünf Schlüsselmomente in der Beschwerdebehandlung
- So verblüffen und überraschen Sie den Gast
- Vom unzufriedenen Gast zum treuen Stammgast
- Praktische Beispiele erfolgreichen Beschwerdemanagements

TERMIN	15. Mai 2012	18. September 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	17. April 2012	21. August 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Ambiente – Eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie:

## Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen

↘ Ambiente das den Gast zum Bleiben und Wiederkommen anregt ist persönlich und individuell. Gutes Ambiente tritt aus dem Einheitsbrei heraus und zeigt das Einzigartige.

Was nützen die beste Küche und der freundlichste Service, wenn der Gast sich in den Gasträumen nicht wohl fühlt, oder schlimmer noch das Haus gar nicht betritt, weil er sich nicht angezogen fühlt?

» *Ambiente ist das perfekte Zusammenspiel von Farbe, Form und Proportionen.* «

Ambiente das den Gast zum Bleiben und Wiederkommen anregt, ist mehr als schöne Möbel und ein paar Blümchen. Es ist das perfekte Zusammenspiel von Farbe, Form und Proportionen.

- Gutes Ambiente beginnt schon vor der Tür und zieht sich bis zum letzten Winkel des Hauses
- Gutes Ambiente ist ein Prozess der ständige Aufmerksamkeit verdient
- Das eigene Haus ist Werbemaßnahme Nr. 1

Im Seminar werden die Grundlagen der Gestaltung in einem direkten Praxisbezug vermittelt. Es werden Maßnahmen entwickelt, die einen gezielten Einsatz und die unmittelbare Umsetzung im eigenen Haus möglich machen.

Um einen bestmöglichen Praxisnutzen zu erzielen, finden die Seminare in der Werkstatt von Frau Hanna Raissle statt.

Bitte bringen Sie Bilder und Materialproben von Ihrem Haus und Ihren Räumen zum Seminar mit.

## Referentin



**Hanna Raissle**

Mit ihren Ideen für Dekoration und Floraldesign installiert Hanna Raissle „Raumbilder“. Ihre Kunst ist es, aus Licht, Form und Farbe und mit Blumen eine unverwechselbare, auf Ihr Konzept abgestimmte Stimmung zu erzeugen – ein Fest für die Sinne zu gestalten. Seit mehr als einem Jahrzehnt sind die Konzepte aus ihrer Werkstatt in Taufkirchen bei München für die Gastronomie weltweit gefragt.

### SEMINARINHALT

- |   |   |
|---|---|
| → <b>Wie wird ein Haus interessant, attraktiv und begeisternd für den Gast?</b>                         | <b>und Proportionen Ihrem Haus eine unverwechselbare Note zu geben</b>                                |
| → <b>Wie schafft man das richtige, das authentische Ambiente?</b>                                       | → <b>Mit Checklisten und Planungshilfen schaffen Sie Orientierungen und vermeiden unnötige Kosten</b> |
| → <b>Wie holt man aus jedem Raum und jedem Winkel des Hauses das Unverwechselbare heraus?</b>           |   |
| → <b>Gestalterische „Werkzeuge“ versetzen Sie in die Lage mit dem gezielten Einsatz von Farbe, Form</b> |   |

TERMIN	12. März 2012	10. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Werkstatt Hanna Raissle Ritter-Hilprant-Straße 8b, 2. Stock links 82024 Taufkirchen bei München	Werkstatt Hanna Raissle Ritter-Hilprant-Straße 8b, 2. Stock links 82024 Taufkirchen bei München
ANMELDUNG BIS	13. Februar 2012	12. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Gut gepflegt läuft's besser – Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege

↙ Eine feste und kompakte Schaumkrone, ein leicht beschlagenes Glas sowie ein sortentypischer Geschmack, ist das, was der Gast von einem frisch gezapften Bier erwartet. Im Gegensatz zu Flaschenbier existieren jedoch viele Möglichkeiten, die Qualität des Bieres auf dem Weg vom Fass bis ins Glas negativ zu beeinflussen. Damit dies nicht passiert, ist ein Wissen über Ausschanktechnik, -hygiene und Bierpflege gefordert.

» Ein frisch und gepflegt gezapftes Bier ist die Visitenkarte eines jeden guten Gastronomiebetriebes. «

Unser Seminar zeigt Ihnen den Weg, wie Sie oder Ihre Mitarbeiter mit geringem Aufwand und dem richtigen Wissen Herr über Ihre Schankanlage werden.

Hier erfahren Sie alle notwendigen Grundkenntnisse, gesetzliche Vorschriften, aber auch neueste Ausschankmöglichkeiten. Darüber hinaus erhalten Sie praktische Hilfen, Tipps und Tricks, wie Sie Ihre Schankanlage und Kühltechnik beherrschen, damit Sie, Ihre Mitarbeiter und vor allem Ihre Gäste sich in Zukunft über jedes frisch gezapfte Bier einfach nur freuen.

Kein Bier gleicht dem anderen, und somit gibt es von Biersorte zu Biersorte zum Teil große Unterschiede, interessante Charakteristiken und spannende Geschichten, die es zu erzählen gilt, die neugierig machen und die Sie als qualitätsbewussten Kenner auszeichnen. Auch dies ist Inhalt unseres Seminars und soll sich für Sie lohnen, denn mehr Umsatz und zufriedener Gäste sind unser gemeinsames Ziel.

## Referent



**Martin Zuber**

Nach der Ausbildung zum Brauer und Mälzer studierte Martin Zuber an der Universität Weihenstephan mit dem Abschluss als Diplom Braumeister. Bei der Hacker-Pschorr Brauerei fand er zunächst seine Bestimmung in der Qualitätssicherung und später in der Produktion. Heute ist er als Leiter der Abteilung Qualitätsmanagement Gastronomie für die Bereiche Ausschankqualität, Bierpflege und Schankanlageninvestitionen unser Spezialist. In dieser Funktion steht er als Berater des Außendienstes sowie unserer Kunden zur Verfügung. Er war an einigen Publikationen des Deutschen Brauer Bundes zum Thema Ausschanktechnik beteiligt.

///

### SEMINARINHALT

- „O'zapft is!“ – Die Grundeinstellung einer Schankanlage
- Vermeiden und beseitigen Sie Störungen an Schankanlagen
- Hygienische Grundlagen – die Reinigung von Schankanlagen
- Das Auge trinkt mit – die Zusammenhänge von Bier bzw. Gläserpflege und Produktqualität
- Rechtsvorschriften beim Betreiben von Getränkeschankanlagen
- Interessantes über unsere Produkte und deren Herstellung

TERMIN	24. April 2012	17. Oktober 2012
UHRZEIT	10.00–16.00 Uhr	10.00–16.00 Uhr
ORT	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München
ANMELDUNG BIS	27. März 2012	19. September 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

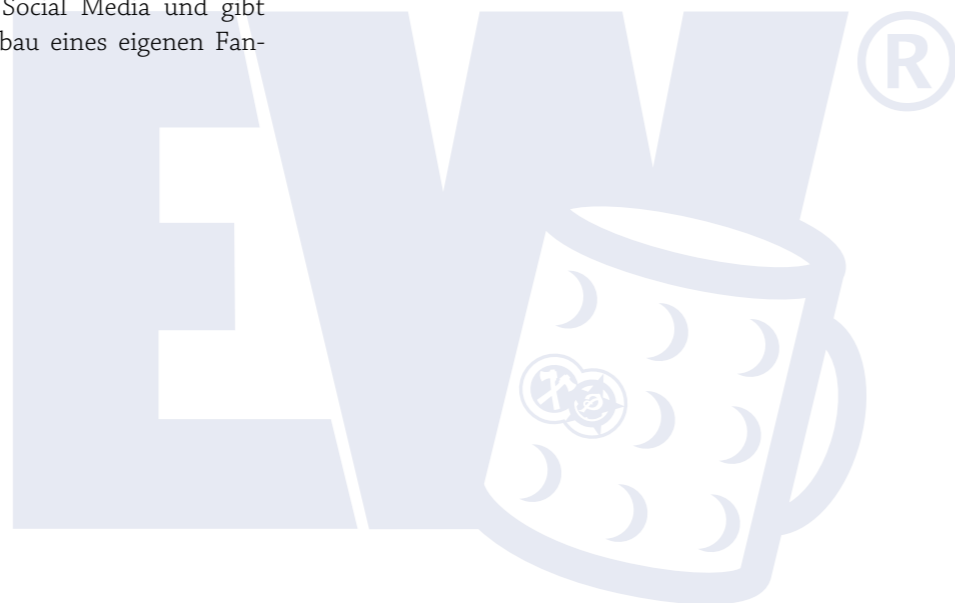
# Social Media – Sinn und Unsinn des Web 2.0 für Gastronomen

↘ Restaurant-Tipps werden heute in sozialen Netzwerken abgegeben. Potenzielle Besucher suchen nicht mehr nach Speisekarte sondern per App, Nutzerbewertung, Forentipp oder Facebook-Page. Welche Herausforderungen kommen damit auf Gastwirte zu? Was muss und was kann man für das Renommee der eigenen Stube unternehmen?

In kompakten Präsentationen lernen die Teilnehmer Hintergründe und Marketing-Möglichkeiten der wichtigsten digitalen Medien und Netzwerke kennen und entwickeln unter Anleitung einen eigenen Marketing-Baukasten für soziale Netzwerke.

» Restaurant-Tipps werden heute in sozialen Netzwerken abgegeben. «

In diesem Seminar zeigt Florian Semle die gesamte Bandbreite digitaler Vermarktungsmöglichkeiten über Blogs, Twitter, Facebook und anderen Social Media und gibt praktische Hinweise für den Aufbau eines eigenen Fan-Netzwerks im sozialen Internet.



## Referent



**Florian Semle**

Florian Semle ist Berater und Macher für Kommunikation in sozialen Netzwerken. Der Autor zahlreicher Fachartikel und aktive Blogger entwickelt Kommunikationskonzepte für Unternehmen im Social Web, hält Schulungen und Seminare für Praktiker und unterstützt bei der Umsetzung von Web-Auftritten und Kampagnen. Der ehemalige Journalist wurde für seine digitalen Arbeiten u.a. mit dem PR-Award 2005, dem bedeutendsten deutschen PR-Kommunikationspreis, ausgezeichnet und erhielt zahlreiche Preise für erfolgreiche Blogs seiner Kunden.



### SEMINARINHALT

- **Facebook, Twitter, XING – Auswahl der richtigen sozialen Netzwerke für den eigenen Betrieb**
- **Chancen und Risiken für den eigenen Betrieb im Netz: Was sollte man umsetzen, worauf lieber verzichten?**
- **Für Praktiker: Aufbau einer Web-Präsenz in sozialen Netzwerken**
- **Richtig Kommunizieren: Tipps und Tricks für die digitale Kundenansprache als Live-Übung**

TERMIN	26. März 2012	28. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	27. Februar 2012	31. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

## Seminar



\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

# Treffsicher formulieren – Gäste gewinnen!

↙ Wie formuliere ich Texte, die Lust machen auf mein Angebot? Wie schaffe ich es, dass meine Botschaft auch ankommt und zum Handeln führt?

Wecken Sie Appetit auf Ihr Angebot! Mit interessanten Überschriften, leicht lesbaren „schmackhaften“ Texthappen und den richtigen Worten gelingt Ihnen das. Sie setzen sich von Mitbewerbern ab, präsentieren sich zeitgemäß und wirken überzeugend.

» Sie setzen sich von Mitbewerbern ab, präsentieren sich zeitgemäß und wirken überzeugend. «

Ob Korrespondenz, Texte für Veranstaltungen, Aktionen, Flyer, Internetauftritt oder Newsletter, wer Gäste gewinnen will, muss mehr bieten als Standard-Formulierungen!

Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie Sie Ihr Angebot ins rechte Licht rücken. Sie erhalten sofort umsetzbares Know-how für wirkungsvolle Texte und viele Tipps - praxisnah serviert und anschaulich erläutert an zahlreichen Beispielen.

Sie gewinnen an Sicherheit im Texten – Schreiben wird Ihnen künftig leichter und mit mehr Freude von der Hand gehen.



## Referentin



**Sabine Schüttlohr**

Sabine Schüttlohr ist studierte Germanistin, Journalistin, (Werbe)-Texterin. Seit 2004 ist sie auch als Trainerin und Beraterin rund um alle Fragen zu guten und wirksamen Texten erfolgreich. „Tourismus/Gastronomie“ ist eines ihrer Lieblings- und Spezialgebiete, für das sie nicht nur Texte schreibt, sondern auch Konzepte entwickelt. Teilnehmer schätzen die sehr praxisorientierten Seminare und Workshops und sind immer wieder überrascht, welchen Eindruck guter Ausdruck machen kann.

///

### SEMINARINHALT

- **Die ersten Sätze – starten Sie gewinnend!**
- **Floskeln adé - so schreibt man heute**
- **Kundennutzen richtig formulieren**
- **Appetit wecken - die Kraft der Bilder**
- **Der erste Eindruck – die Optik muss stimmen**
- **Und Action bitte! – der richtige Ausstieg**
- **Flyer, Website & Co – darauf sollten Sie achten**
- **Tipps zu Aufbau und Gestaltung**
- **E-Mail-Knigge**
- **Seminar-Plus: Senden Sie eigene Texte ein, damit die Referentin das Seminar auf Sie abstimmen kann.**

TERMIN	13. März 2012	05. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	14. Februar 2012	08. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

## Seminar

///

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

# Spaß haben – Spaß machen!

## Gäste mit Servicequalität begeistern!

„Guter Service bedeutet, dass man zum Gast nett und freundlich ist und möglichst immer gut aussieht...“  
Sind Sie auch dieser Meinung?

» Entdecken Sie neu, was an unserem Job tatsächlich Spaß macht und wie diese Freude dann auch langfristig im Alltag anhalten kann. «

Das mag zwar nicht grundsätzlich falsch sein. Um aber tatsächlich als Profi aufzutreten und um Gäste zu begeistern ist das auf gar keinen Fall ausreichend!

Entdecken Sie neu, was an unserem Job tatsächlich Spaß macht und wie diese Freude dann auch langfristig im Alltag anhalten kann. Dieses Seminar stellt in den Mittelpunkt, was von Mitarbeitern am Gast heute erwartet und abverlangt wird. Lernen Sie einfache Modelle kennen, wie Sie sich in der täglichen Praxis selbst überprüfen können und Wege, die eigene Servicequalität ständig zu verbessern. Dieses Seminar lädt dazu ein, die eigene Einstellung wieder einmal zu überprüfen, aus der täglichen Routine auszubrechen und genau auf die Details zu achten, die Profis in Gastronomie und Hotellerie tatsächlich auszeichnen.



## Referent



Frank Simmeth

Frank Simmeth ist gelernter Koch und nahm zwischen 1991 und 1998 verschiedene Führungspositionen in der Gastronomie ein – mit Schwerpunkt Systemgastronomie. Bis 2003 war er gastronomischer Leiter der Käfer Messesgastronomie und interner Trainer der Käfer Personalentwicklung. Seit 2003 ist der zertifizierte NLP-Coach erfolgreich als selbständiger Trainer für Gastronomie und Hotellerie tätig und begeistert in seinen lebendigen und abwechslungsreichen Seminaren Mitarbeiter wie Führungskräfte gleichermaßen.

### SEMINARINHALT

- **Check der Eigenmotivation – Alles was Spaß macht...**
- **Selbst gut drauf! Von Engels- und Teufelskreisen**
- **Gut genug? Was Gäste heute erwarten**
- **Definition Service – Worauf es tatsächlich ankommt!**
- **Von der Basis- zur Überraschungsqualität**
- **Messbare Qualität? Guter Service nach Kriterien**
- **Souverän in allen Situationen – Was Profis auszeichnet**
- **Warum der Gast nicht König ist**
- **Praxisübungen**

TERMIN	28. März 2012	19. September 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	28. Februar 2012	22. August 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,-* für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Verkaufen wie ein Profi – Mit Persönlichkeit und Herz zu mehr Umsatz!

↘ Sind Sie auch der Meinung, dass aktiver Verkauf aufdringlich und penetrant ist? Dann müssen Sie sich damit zufrieden geben auch zukünftig nur durchschnittliche Umsätze zu erzielen ...

» *Lernen Sie klassische Strategien, Tricks und Kniffe von den Profis aus dem Verkauf kennen und wie man diese in der Praxis anwendet.* ‹‹

Stopp! Verkaufen heißt: Guter Service! Ihre Kunden kommen um zu kaufen. Reden Sie doch einfach mit Ihren Gästen

über Essen und Trinken und stellen dabei fest, dass Sie Ihren Umsatz nicht mit Druck, sondern nur durch Beratung entscheidend steigern können. In diesem Seminar trainieren Sie Ihre Fähigkeit, gezielt zu beraten und lernen Formulierungen, mit denen Zusatzverkauf tatsächlich funktioniert. Lernen Sie darüber hinaus auch noch klassische Strategien, Tricks und Kniffe von den Profis aus dem Verkauf kennen und wie man diese in der Praxis im Service anwendet. Manipulation? Solange die Gäste begeistert sind ...



## Referent



**Frank Simmeth**

Frank Simmeth ist gelernter Koch und nahm zwischen 1991 und 1998 verschiedene Führungspositionen in der Gastronomie ein – mit Schwerpunkt Systemgastronomie. Bis 2003 war er gastronomischer Leiter der Käfer Messesgastronomie und interner Trainer der Käfer Personalentwicklung. Seit 2003 ist der zertifizierte NLP-Coach erfolgreich als selbständiger Trainer für Gastronomie und Hotellerie tätig und begeistert in seinen lebendigen und abwechslungsreichen Seminaren Mitarbeiter wie Führungskräfte gleichermaßen.

///

### SEMINARINHALT

- |   |   |
|---|---|
| → <b>Verkaufen ist aufdringlich? – Vom Verkäufer zum Berater</b>      | → <b>Rational oder emotional? – Am Gast richtig argumentieren</b> |
| → <b>Gut im Kontakt! Von verbalen- und nonverbalen Signalen</b>       | → <b>Gäste überzeugen – mit Kommunikation Appetit machen</b>      |
| → <b>„Darf ich Ihnen empfehlen“ – oder tatsächlich mehr verkaufen</b> | → <b>Legale Verkaufstricks – Was im Verkauf erlaubt ist</b>       |
| → <b>Die Strategien der Profis – Phasen des Verkaufsgesprächs</b>     | → <b>Praxisübungen</b>  |

TERMIN	18. April 2012	07. November 2012
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Wird Ihnen bei Buchung bekanntgegeben
ANMELDUNG BIS	21. März 2012	10. Oktober 2012
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 95,- * für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 190,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

///

# Qualitätssicherung durch objektiven Mystery Check

Der Gast entscheidet sich aufgrund seiner Erlebnisse in Ihrem Betrieb, ob er wieder kommt oder in Zukunft woanders konsumiert. Die wichtigsten Fragen bleiben dabei aber unbeantwortet: Was ist es, das den Gast wiederkommen lässt? Und vor allem: Woran liegt es, wenn es nicht gelingt, ihn als Stammgast zu gewinnen?

Und genau hier setzen Mystery-Guest-Analysen an. Anhand einer ausführlichen Checkliste wird Ihr Betrieb aus der Sicht des Gastes überprüft und anschließend wird Ihnen das Ergebnis in schriftlicher Form präsentiert - mit den Stärken Ihres Betriebes und den Chancen zur Verbesserung.

» *Mystery-Guesting beugt der Betriebsblindheit vor.* «

## Die Vorteile einer Mystery-Guest-Analyse

- Die Sicht des Gastes wird aufgezeigt. Dadurch erfahren Sie, wie Ihr Betrieb von den Gästen wahrgenommen wird.
- Die Gästezufriedenheit mit dem Angebot und dem Service wird eindeutig dargestellt.
- Mystery-Guesting beugt der Betriebsblindheit vor. Man gewöhnt sich sehr rasch an bestimmte Gegebenheiten und nimmt Unzulänglichkeiten dann nicht mehr wahr.
- Mystery-Guesting dient der Qualitätssicherung. Anhand detaillierter Fragestellungen wird die gebotene Qualität überprüft.

- Die Investition ist gering. Günstiger können Sie Ihren Betrieb nicht verbessern.
- Nicht nur die „Hardware“, sondern auch die „Software“ wird bewertet. Der heutige Gast erwartet aufrichtige Gastfreundschaft und ehrliche Zuwendung. Freundlichkeit und Authentizität werden immer wichtiger.
- Eine konkrete Stärken/Schwächen-Analyse wird durchgeführt. In der Übersicht sehen Sie auf einen Blick, wo Sie besonders gut abgeschnitten haben und wo noch Verbesserungspotenziale vorhanden sind.
- Der ausgefüllte Testbogen eignet sich sehr gut, um gemeinsam mit Ihrem Team die Ergebnisse Punkt für Punkt zu besprechen und wirksame Maßnahmen abzuleiten.
- Zusätzlich erhalten Sie konkrete Tipps und Anregungen für die Praxis.
- Mit einer Folgetestung nach einigen Monaten können Sie eindeutig feststellen, ob die Maßnahmen nach der ersten Testung tatsächlich umgesetzt wurden und wie sie wirken.
- Es fördert die Mitarbeitermotivation, wenn bekannt wird, dass anonyme Tester das Haus besuchen und konkrete Bewertungen vornehmen werden.
- Eine externe Meinung wird von den Mitarbeitern leichter aufgenommen als ständige Belehrungen vom Chef.
- Das Wissen, wie der Gast Ihren Betrieb sieht, ist Voraussetzung, um richtig auf seine Wünsche reagieren zu können!

Mystery Check

TERMIN	Frühling 2012	Herbst 2012
ANMELDUNG BIS	01. April 2012	01. September 2012
PREIS	€ 99,- für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 199,- für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

///

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.



# 9. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“

Das Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“ – eine spannende Tagesveranstaltung am Puls der Zeit geht 2012 bereits in die neunte Runde.

Mit unseren vier verschiedenen praxisnahen Referenten zu aktuell bewegenden Themen aus den Bereichen Konzept & Strategie, Marketing, Service und Motivation möchten wir Sie mit neuen Ideen sowie praxisnahen Lösungen für Ihr Unternehmen Gastwirtschaft versorgen. Dabei kommt aber auch der kulinarische Genuss nicht zu kurz: In tollem Ambiente können Sie sich bei „bayerischer, regionaler Küche – zeitgemäß interpretiert“ intensiv mit Ihren Kollegen austauschen, Vortragsthemen weiterdiskutieren und neue Kontakte knüpfen.

» *Das Hacker-Pschorr-Forum ist eine spannende Tagesveranstaltung am Puls der Zeit.* «

Ihr Interesse und die stetig wachsende Teilnehmerzahl bestätigt uns in unserem Handeln, Ihnen mit wissenswerten Informationen und „Do-How“ bei Ihrer täglichen Arbeit zur Seite zu stehen und echter Partner zu sein – auch außerhalb unserer Seminarreihe „Erfolgreiche Wirte“.

Mit jeweils über 400 Teilnehmern waren wir in den letzten beiden Jahren ausgebucht. Dass so viele diesen intensiven Seminartag nutzen, ihr Wissen zu erweitern und zu vertiefen, ist uns natürlich Ansporn und Verpflichtung zugleich, auch für 2012 wieder ein interessantes Programm auf die Beine zu stellen.

Deshalb seien auch Sie mit dabei beim 9. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“. Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

*Das komplette Programm ist ab September 2012 bei Herrn Georg Baudrexl und Frau Barbara Ofner oder in unserem Partnerbereich unter [www.hacker-pschorr.de](http://www.hacker-pschorr.de) erhältlich.*

Forum

TERMIN	30. Oktober 2012
ORT	Wappenhalle, München-Riem
UHRZEIT	09.00 – ca. 17.00 Uhr
ANMELDUNG BIS	02. Oktober 2012
SEMINARPREIS	wird für Kunden von Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** übernommen € 95,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen

///

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.







Gerne schließen wir uns der Initiative „Erfolgreiche Wirte“ unserer Schwesterbrauerei Hacker-Pschorr an.

