



# KOMMUNIKATIONSGUT

beratung · training · moderation

## Angebotsübersicht

### Beratung für strategische Entwicklung im Zielgebiet – Potenziale sichtbar machen

Sie sind Personaler oder Touristiker und auf der Suche nach optimalen Personal- und Touristikkonzepten? Kommunikationsgut unterstützt Sie gerne dabei und erarbeitet mit Ihnen ein individuelles Konzept. So können vorhandene Potentiale genutzt sowie ausgebaut werden, um Servicekompetenzen zu erweitern und um innovative Betreuungskonzepte zu realisieren.

#### Umsetzung

Die 3 Stufenkonzepte gewährleisten eine optimale Beratung, um Ihren Wünschen sowie Bedürfnissen gerecht zu werden und sich exakt auf die jeweilige Situation einzustellen.

- **Kostenloses Vorgespräch**  
Wir ermitteln mit Ihnen zusammen Ihren Bedarf und analysieren erste Handlungsfelder. Außerdem legen wir die Ziele für die Beratung fest.
- **Beratung plus Konzeptentwicklung**  
Kommunikationsgut erstellt für Sie ein individuelles Konzept und bespricht Lösungsansätze mit Ihnen. Gegebenenfalls werden Sie bei der Umsetzung begleitet. Beispiel dafür ist ein "Training on the Job", um Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte bei Einführungen neuer Prozesse und Strukturen zu unterstützen.
- **Nachbereitung**  
Kommunikationsgut reflektiert mit Ihnen den gesamten Beratungsprozess, überprüft die Ergebnisse und dokumentiert alle relevanten Schritte.

#### Themenbeispiele

- Aufbau neuer Recruiting-Tools
- Einführung eines Systems zur internen Personalweiterbildung
- Entwicklung neuer Animations- und Betreuungskonzepte
- Weiterentwicklung des bestehenden Betreuungskonzepts für Zielgebiete
- Einführung/Ausbau von Qualitätsmanagementsystemen für Zielgebiete

Gerne stimmen wir weitere Beratungsthemen mit Ihnen persönlich ab.

#### Honorar

Gerne erstellt Kommunikationsgut Ihnen auf Anfrage ein individuelles Angebot anhand Ihrer Bedürfnisse.

## **Training für Touristiker – umsetzbare Ergebnisse für die Praxis**

Maßgeschneiderte Trainings statt Angebote von der Stange. Praxisorientierung anstatt endloser Theorieausführungen. Das sind die Eigenschaften der Trainings von Kommunikationsgut. Alle Trainings stimmen wir mit Ihnen genau auf Ihre individuellen Wünsche und die Bedürfnisse Ihres Unternehmens ab. So ist ein maximaler Lernerfolg sowie eine hohe Motivation der Teilnehmer im Training garantiert.

### **Umsetzung**

Die 4 Stufenkonzepte garantieren, dass Ihre Mitarbeiter in die Weiterbildung eingebunden werden und dass ein Training optimal auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet wird.

Des Weiteren werden die Ergebnisse langfristig gesichert. So können Ihre Mitarbeiter noch lange von den Ergebnissen der Trainingsinhalte profitieren.

- **Kostenloses Vorgespräch**  
In unserem ersten Gespräch ermitteln wir den Trainingsbedarf, analysieren mögliche Problempunkte und legen die Ziele des Trainings fest.
- **Konzeptentwicklung**  
Basierend auf das Vorgespräch entwickelt Kommunikationsgut ein passgenaues Training für Sie. Ihre Wünsche und Bedürfnisse stehen natürlich im Mittelpunkt der Entwicklung. Gegebenenfalls ist es sinnvoll, Ihre Mitarbeiter in die Entwicklung mit einzubeziehen, da sie die Experten für Ihr Unternehmen sind und in der Regel wertvolle Beiträge für die Konzepterarbeitung liefern können. Die Einbindung kann durch direkte Befragung, per E-Mail oder auch als Telefoninterview stattfinden.
- **Dokumentation**  
Alle Ergebnisse werden von Kommunikationsgut umfassend dokumentiert und protokolliert, so dass sie Ihnen auch für die Zukunft zur Verfügung stehen.
- **Nachbereitung**  
In einem Gespräch wird der gesamte Trainingsprozess reflektiert und ausgewertet. Dies sichert die Nachhaltigkeit der Weiterbildungsmaßnahme.

### **Methoden**

Die Trainingsteilnehmer sollen das Gelernte nicht nur verstehen und nachvollziehen können, sondern es auch in die Praxis umsetzen können. Um dies zu erreichen, wendet Kommunikationsgut diverse Methoden im Training an. So wechseln sich Vortrag, Kleingruppenarbeit, Diskussionen, Rollenspiele u.v.m. ab, um einen optimalen Lernerfolg zu erzielen. Dabei steht die Praxisorientierung stets im Vordergrund.

Anhand von realen Praxisfällen werden neue Lösungswege erarbeitet und trainiert, denn nur wer Situationen selbst erlebt hat, kann das Erlernte richtig in die Praxis umsetzen.

So ist das Ausprobieren neuer Verhaltensweisen in typischen Arbeitssituationen ein wichtiger Bestandteil der Trainings von Kommunikationsgut. Natürlich gibt es im Training auch viel Platz für den Erfahrungsaustausch des Gelernten und Hilfe zum optimalen Transfer in die Praxis.

### **Themenbeispiele**

- Dienstleistungen im Zielgebiet verkaufen
- Problemgespräche mit Kunden im Zielgebiet
- Erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Feedbackgespräche für Führungskräfte
- Teamentwicklung

Gerne stimmen wir weitere Trainingsmöglichkeiten mit Ihnen persönlich ab.

### **Honorar**

Gerne erstellt Kommunikationsgut Ihnen auf Anfrage ein individuelles Angebot anhand Ihrer Bedürfnisse.

## **Fachseminare für Akademien und Tourismusschulen –**

### **Aus der Erfahrung profitieren, Handlungsoptionen kennen lernen**

Mit gezielten Seminaren kann Kommunikationsgut Schülern und Studenten nicht nur Theorie vermitteln, sondern auch Praxiserfahrungen weitergeben. Aktuelle Entwicklungen werden dabei nicht außen vor gelassen. Profitieren Sie von zahlreichen Fachthemen, sowie allgemeinen Kommunikationsthemen.

#### **Umsetzung**

In einem kostenlosen Vorgespräch analysiert Kommunikationsgut Ihren Bedarf und Ihre Wünsche. Im Anschluss erstellen wir ein Konzept - abgestimmt auf Ihre Lehrpläne. Dabei kann Kommunikationsgut Kompaktseminare, sowie regelmäßige Lehrveranstaltungen und Kurse anbieten.

#### **Themenbeispiele**

- Allgemeine Tourismuskunde
- Allgemeine Kommunikationsgrundlagen für Mitarbeiter im Tourismus-Bereich
- Reiseveranstaltung
- Zielgebietsmanagement
- Servicemanagement in den Destinationen
- Beschwerdemanagement im Tourismus-Segment
- Individuelle Themen nach Absprache möglich

#### **Honorar**

Gerne erstellt Kommunikationsgut Ihnen auf Anfrage ein individuelles Angebot anhand Ihrer Bedürfnisse.

## **Mit Moderation zum Ergebnis – kontrollierte Gesprächsführung**

Haben Sie auch schon stundenlange Meetings und Konferenzen erlebt, ohne ein wirkliches Ergebnis zu erzielen? Kommunikationsgut moderiert Ihre Arbeitsprozesse. Gleich ob einfache Besprechung oder intensiver Workshop - ob im Kleinteam, oder der Großgruppe.

### **Umsetzung**

Die Umsetzung erfolgt dabei durch klare Zieldefinition, Integration aller Gesprächsteilnehmer, sowie Konzentration auf Prozess und Methodik. Durch dieses Vorgehen werden effektiv Ergebnisse erzielt, da KOMMUNIKATIONSGUT die Arbeitsfähigkeit und die Konzentration auf die gesteckten Ziele stets im Auge behält.

### **Themenbeispiele**

- Workshop zur Visionsentwicklung
- Kick-Off-Veranstaltungen für künftige Zusammenarbeit
- Gesprächsrunden für zukunftsorientiertes Product-Placement

Gerne stimmen wir weitere Moderationen mit Ihnen persönlich ab.

### **Honorar**

Gerne erstellt Kommunikationsgut Ihnen auf Anfrage ein individuelles Angebot anhand Ihrer Bedürfnisse.

## **Ihre Vorteile**

Sie erhalten durch unsere Trainings und Beratungen eindeutige Wettbewerbsvorteile. Wir steigern die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Die Kommunikation in ihren Teams verläuft zudem flüssiger. Wir steigern die Sozialkompetenzen Ihrer Mitarbeiter. Weitere Vorteile...

- Höhere Umsätze in den Zielgebieten durch motivierte und verkaufsstarke Mitarbeiter
- Führungskräfte, die ihre Mitarbeiter professionell leiten und zu Höchstform aktivieren
- Begeisterte Gäste durch einen exzellenten Service und innovative Betreuungskonzepte
- Professioneller Umgang ihrer Mitarbeiter mit schwierigen Situationen und Beschwerden

## **Kontakt und Verbindung schaffen**

Rufen Sie an, senden Sie eine E-Mail oder Klicken durchs World Wide Web.

**Herr Christian Borowski**

**KOMMUNIKATIONSGUT**

Regentenstraße 53a

51063 Köln

Telefon: 0221 | 998 758 06

Fax: 0221 | 998 758 05

E-Mail: [post@kommunikationsgut.de](mailto:post@kommunikationsgut.de)

Web: [www.kommunikationsgut.de](http://www.kommunikationsgut.de)