

Themenübersicht

Diese Themenübersicht steht auch online als PDF zum Download zur Verfügung: www.hotelgastro.ch/dlhoko

	Lernbericht	Thema	X	Freie Titelwahl
1. Semester	1	«Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Meine ersten Wochen im neuen Team
			<input type="checkbox"/>	Ich stelle eine beeindruckende Person aus dem Betrieb vor
			<input type="checkbox"/>	Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen
	2	«Nachhaltig denken» (Hauswirtschaft)	<input type="checkbox"/>	Wow-Effekt im Hotelzimmer
			<input type="checkbox"/>	Mit dem Auge für Details durch den Betrieb
			<input type="checkbox"/>	Begegnung mit dem Gast im Bereich Hauswirtschaft
2. Semester	3	«Gästeorientiert verpflegen» (Küche)	<input type="checkbox"/>	Die Küche unseres Kantons
			<input type="checkbox"/>	Wie haben wir kürzlich einen Gast aus der Küche heraus beeindruckt/überrascht?
			<input type="checkbox"/>	Menükreation für eine bestimmten Kostform (vegan, vegetarisch, glutenfrei, laktosefrei usw.)
			<input type="checkbox"/>	Buffetgerichte für eine bestimmte internationale Gästegruppe
	4	«Gästeorientiert verpflegen» (Restaurant)	<input type="checkbox"/>	Gäste begeistern mit Geschichten über Wein
			<input type="checkbox"/>	Unsere Hausspezialität empfehlen
			<input type="checkbox"/>	Darf es ein bisschen mehr sein?
3. Semester	5	«Nachhaltig denken» (Réception)	<input type="checkbox"/>	Mein Einfluss auf die Umwelt in den verschiedenen Hotelabteilungen
			<input type="checkbox"/>	Tue Gutes und sprich darüber
			<input type="checkbox"/>	Food-Waste
	6	«Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Situation, in der es mir gelungen ist, den Gast zu verblüffen/überraschen
			<input type="checkbox"/>	Cross- und Upselling in der Gästebetreuung
			<input type="checkbox"/>	So bleibe ich dem Gast positiv in Erinnerung
			<input type="checkbox"/>	Der kleine aber feine Unterschied zwischen «sehr gut» und «wow!»
4. Semester	7	«Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Reklamationsgespräch
			<input type="checkbox"/>	Wie ich ein Telefongespräch freundlich, effizient, zielgerichtet zu einem guten Abschluss führe
			<input type="checkbox"/>	Kommunikation mit unterschiedlichen Gästetypen
			<input type="checkbox"/>	Bedürfnisse meiner Gäste in Erfahrung bringen
	8	«Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Reklamation als Chance
			<input type="checkbox"/>	Mitarbeitende für den Betrieb begeistern
			<input type="checkbox"/>	Ich bin Botschafterin/Botschafter für mein Hotel
5. Semester	9	«Strukturiert organisieren» und «Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Mein Event
			<input type="checkbox"/>	Ich als Gastgeberin/Gastgeber
			<input type="checkbox"/>	Wiedersehen macht Freude
			<input type="checkbox"/>	Ein Hotel mit Geschichten
			<input type="checkbox"/>	Mein Betrieb macht von sich reden
	10	«Mein Blick zurück»	<input type="checkbox"/>	Herz- und Schmerzmomente meiner Ausbildung
			<input type="checkbox"/>	Mitarbeitende kommen, Mitarbeitende bleiben, Mitarbeitende gehen
			<input type="checkbox"/>	An Herausforderungen wachsen
			<input type="checkbox"/>	Schwierige Situationen in positive Erfahrungen umwandeln
			<input type="checkbox"/>	Ein Blick in die Zukunft