



SORTIMENT:

TRAININGS UND WORKSHOPS

havel & petz og  
fillgradergasse 15/11  
1060 wien

tel./fax +43 (0)1 9134274  
office@havel-petz.at  
www.havel-petz.at

## 1. DER VORGESCHMACK

Was servieren wir Ihnen mit unseren Trainings und Workshops?

Wir begleiten und unterstützen Sie, immer mit dem Blick nach vorne, die Lösung im Fokus. Wir liefern dabei nicht DIE Expertenmeinung sondern orientieren uns an Ihren Anliegen und arbeiten gemeinsam an Ihren Zielen.

Zeit gehört heute zu den kostbarsten Dingen. Daher ist es wichtig, sie effizient und nachhaltig zu nützen. Das gilt natürlich auch für das havel & petz-Sortiment: Wir offerieren maßgeschneiderte Wissensvermittlung je nach vereinbarter Zielsetzung.

## 2. DAS MENÜ

Unter diesem Punkt finden Sie ein Menü aus verschiedenen Gerichten, Spezialwünsche sind selbstverständlich willkommen!

Die hier vorgestellten Trainings und Workhops bilden unsere „Standard-Karte“. Diese erweitern wir gerne nach Ihren Wünschen. Das havel & petz-Themen-Portfolio ist vielfältig. Wir orientieren uns an Ihren Bedürfnissen!

Unter **für wen.** skizzieren wir die mögliche Zielgruppe einer Maßnahme. Die jeweiligen Inhalte finden Sie unter **was.** Das **wofür.** beschreibt den Nutzen Ihrer Teilnahme.

### 2.1. Gelungene Kommunikation mit dem Gast

**für wen.** Dieses Training bieten wir vor allem für Servicepersonal, Sommeliers, Hotel-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter und alle Akteure, denen gelungene Kommunikation mit ihren Gästen ein Anliegen ist.

**was.** Wovon reden wir eigentlich, wenn wir von „Kommunikation“ sprechen? Was macht gelungene Kommunikation aus? Was tun, wenn’s einmal nicht so rund läuft? Tipps aus der Praxis und viel Interaktivität machen dieses Training kurzweilig und praxistauglich.

**wofür.** Sie fühlen sich sicher, wenn Sie auf Ihr Gegenüber zugehen, Sie freuen sich auf ein Gespräch. Sie wissen um die kleinen und großen Fallen der zwischenmenschlichen Kommunikation und weichen ihnen geschickt aus. Kurzum: Ihre Kommunikation macht Spaß und ist damit erfolgreich!



## 2.2. Mit Selbstverständlichkeit präsentieren

**für wen.** Wenn es zu Ihren Aufgaben gehört, auch einmal etwas zu präsentieren, Inhalte für andere verständlich aufzubereiten und vorzutragen, dann sind Sie hier richtig.

**was.** Wie bereite ich Inhalte so auf, dass auch andere sie verstehen? Wie trete ich auf, damit mein Auftritt ein Erfolg wird? Welche Medien unterstützen mich am besten dabei? Wo liegen die kleinen und großen Herausforderungen einer gelungenen Präsentation?

**wofür.** Sie verfügen über einen Werkzeugkoffer an Methoden, die Sie für Ihre zukünftigen Präsentationen einsetzen können. Sie wissen, wie Sie Nervosität und Lampenfieber in den Griff bekommen. Und Sie sind Ihrem Ziel „Mit Selbstverständlichkeit präsentieren“ mindestens einen Schritt näher.

## 2.3. Gespräche moderieren – Meetings gestalten

**für wen.** „Bitte keine Besprechungs-Tortur“ (Titelstory KarrierenStandard, 5./6.9.2009). Das spricht Ihnen aus der Seele und Sie nehmen das Ruder gerne selbst in die Hand? Dann heißen wir Sie hier herzlich willkommen.

**was.** Alles, was Ihnen hilft, Besprechungen zielorientiert und effizient zu gestalten. Das beginnt bei scheinbaren No-Na-Tipps, geht über eine Vielzahl von unterschiedlichen Methoden für unterschiedliche Gesprächssituationen und mündet in Ihrer persönlichen Erfahrung – Sie moderieren selbst!

**wofür.** Für Besprechungen, die pünktlich beginnen und pünktlich enden. Für Besprechungen, in denen die wichtigen Themen zur Sprache kommen. Für Besprechungen, die mit konkreten Ergebnissen schließen. Für Besprechungen, die Sinn machen.

## 2.4. Konflikte erkennen, bearbeiten, lösen

**für wen.** Für Personen, denen der Umgang mit Konflikten und deren Lösungsmöglichkeiten ein Anliegen sind. Sei es, um bei persönlicher Betroffenheit handlungsfähig zu bleiben, sei es, um als „neutraler Dritter“ anderen im Konfliktfall Hilfestellung zu leisten.

**was.** Zuerst die Prävention – Was können Sie tun, damit Konflikte erst gar nicht entstehen? Wenn Sie doch mittendrin stecken – Was gibt es Positives an einem Konflikt? Und natürlich: Welche Möglichkeiten haben Sie, ihn konstruktiv zu lösen?

**wofür.** Damit Sie darauf achten, Konflikte im Vorfeld zu vermeiden. Damit Sie die Ressourcen haben, Konflikte in Ihrem Umfeld zu erkennen, zu bearbeiten und zu lösen. Damit Konflikte für Sie ihren Schrecken verlieren.

### 3. DER KONTAKT

Sie möchten gerne mehr erfahren oder haben ein Anliegen, das wir hier nicht beschreiben? Dann melden Sie sich einfach bei uns – wir freuen uns!

havel & petz og  
fillgradergasse 15/11  
1060 wien  
tel./fax +43 (0)1 913 42 74  
e-mail: [office@havel-petz.at](mailto:office@havel-petz.at)  
[www.havel-petz.at](http://www.havel-petz.at)

Ruth Havel:  
[r.havel@havel-petz.at](mailto:r.havel@havel-petz.at), +43 (0)699 171 271 32  
Sylvia Petz:  
[s.petz@havel-petz.at](mailto:s.petz@havel-petz.at), +43 (0)699 1100 8040