



weiterbildung  
formation continue

The bottom left corner features three logos. On the left is the 'hotellerie suisse Valais' logo with a blue roof icon. In the center is the 'campings.ch' logo, which includes a red 'A' and the text 'Campings Valais Wallis Valais Valais Valais'. On the right is the 'GASTRO VALAIS' logo with a red circular emblem.

**ritzy\* Weiterbildung**

TechnoArk 3

3960 Siders

Tel. : +41 (0) 27 606 90 45

E-mail : [info@ritzyinfo.ch](mailto:info@ritzyinfo.ch)

Internet : [www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch)

**KURSKATALOG 2009**

# VERZEICHNIS

▶ VERZEICHNIS	2
▶ WER SIND WIR?	3
▶ ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	5
▶ ORGANISATION & OPTIMIERUNG	6
▶ MITARBEITER-FÜHRUNG	8
▶ SICHERHEIT	10
▶ PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG	11
▶ KOMMUNIKATION & VERKAUF	12
▶ INFORMATIK & INTERNET	14
▶ MARKETING & MEDIEN	16
▶ SPRACHKURSE	17
▶ KÜCHE	18
▶ SERVICE	20
▶ HAUSWIRTSCHAFT	22
▶ AGENDA FRÜHLING 2009	23
▶ AGENDA HERBST 2009	24
▶ KURSKALENDER DEZENTRAL 2009	25
▶ ANMELDEFORMULAR	26



## Gratis Weiterbildung im Wallis

ritzy\* ist ein Walliser Aus- und Weiterbildungsprogramm für die Hotel- und Restaurationsbranche. Nach Abschaffung der Wirte- und Hotelfachkurse soll die Qualität der Leistungen, des Empfangs und der Rentabilität sichergestellt werden. Die Hochschule Wallis HES-SO stellt im Auftrag des Kantons und in Zusammenarbeit mit den Berufsverbänden Walliser Hotelierverein, GastroValais und Walliser Campingverband, die Aus- und Weiterbildung sicher.

### ► Gratis-Weiterbildung

Hoteliers, Wirte, Camping- und Hüttenbetreiber, kurzum alle Inhaber einer Betriebsbewilligung, welche der jährlichen Abgabe unterstellt sind, haben Anspruch auf die **Gratisteilnahme\*** an den ritzy\* Seminaren

*\*Art. 17 Gesetz über die Beherbergung, die Bewirtung und den Kleinhandel mit alkoholischen Getränken.*

Das Gratisangebot gilt auch für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Betriebe.

- Die ritzy\*Seminare sind speziell auf die Bedürfnisse von Hoteliers, Wirten, Camping- und Hüttenbetreibern zugeschnitten und vermitteln neben Fachwissen auch neue Impulse für optimale Arbeits- und Konkurrenzbedingungen.
- ritzy\* ist seit 2007 eduqua-zertifiziert und stellt so die Qualität der Weiterbildungsseminare für Erwachsene sicher.

### ► Zentrale Seminare:

ritzy\* organisiert zwei zentrale Kursblöcke pro Jahr. So werden im Frühling und im Spätherbst Seminare mit fixen Daten offeriert, die zentral, im Tal, an den in der Agenda definierten Daten durchgeführt werden. Für diese Seminare können Sie sich mittels Anmeldeformular oder Internet ([www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch)) anmelden. In der Regel finden die zentralen Seminare in Visp, Sierre, Sion oder Martigny statt.

### ► Dezentrale Seminare:

Neu wird in diesem Katalog eine begrenzte Anzahl Seminare direkt in grösseren Ferienorten während der Saison angeboten. Zu diesen Kursen können Sie sich und Ihre Mitarbeiter mittels Anmeldeformular oder Internet ([www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch)) anmelden.

ritzy\* organisiert auch gerne Seminare auf Anfrage direkt im Ferienort, sprich in Ihrer unmittelbaren Nähe. Aus der Auswahl von Seminaren im ritzy\* Katalog können Sie sich für die individuelle Durchführung von Seminaren in Ihrer Gegend

entscheiden und zwar dann, wenn es Ihre Saison zulässt, Ihre Mitarbeiter frei sind oder Ihre Seminarthema im zentralen Kursprogramm nicht angeboten wurden.

### ► Möchten Sie ein Seminar in Ihrer Gegend organisieren?

Was Sie brauchen sind: eine handvoll Interessenten und ein Lokal!

Hier einige Regeln, die für die Organisation eines Seminars in Ihrem Ferienort zu beachten sind:

- Dezentrale (oder zentrale) Seminare können ab 8 Teilnehmer/innen organisiert werden.
- Alle Kurse müssen von ritzy\* ausgeschrieben werden (keine Inhouse-Schulungen).
- Datum und Zeiten sind von der Disponibilität der Referenten abhängig.
- Eine administrative Verarbeitungszeit von 21 Tagen muss respektiert werden
- Die Kurslokalitäten müssen vor Ort organisiert werden.

## ► Sprachkurse

ritzy\* organisiert zum Unkostenbeitrag Grundstufen-Sprachkurse, die während der Hochsaison in den Ferienorten in Deutsch und Französisch angeboten werden. Die Kurse sind für Anfänger gedacht, die in 6 Wochen einen berufsspezifischen Einstieg in die Sprache erhalten sollen. Die Sprachkurse sind auf der kommunikativen Methode aufgebaut und erlauben so eine rasche Umsetzung des elementaren Ausdrucks. Die Kurse werden auf Anfrage und bei mind. 8 Teilnehmern organisiert. Wir wünschen Ihnen viel Spass beim Entdecken des ritzy\* Kurskataloges und freuen uns auf Ihre Anmeldungen!

Mehr Informationen finden Sie auf

[www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch).

Viel Spass!  
Ihr ritzy\* Team



## ► Anmeldung

Ich habe von den allgemeinen Geschäftsbedingungen Kenntnis genommen und will den aufgeführten bzw. gewählten Kurs gemäss Kursaus-schreibung absolvieren. Die Anmeldung ist rechtsverbindlich. Die Zahl der Teilnehmer/innen ist begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

### ritzy\*

TechnoArk 3

3960 Sierre/Siders - Tel. 027 606 90 45

E-mail: info@ritzyinfo.ch

Internet: www.ritzyinfo.ch

Bitte melden Sie sich schriftlich auf unserer Web-site [www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch) mit dem elektronischen Anmeldeformular oder per E-Mail [info@ritzyinfo.ch](mailto:info@ritzyinfo.ch) oder mit dem Anmeldeatoln im ritzy\*news und/oder Jahreskatalog an. Der Anmeldeschluss ist aus organisatorischen Gründen strikt einzuhalten und läuft 14 Tage vor dem jeweiligen Kursdatum ab. Die Anmeldebestätigung erfolgt per E-Mail umgehend nach Erhalt der Anmeldung.

## ► Kursgebühren

Die Kurse sind für alle Inhaber/innen einer Betriebsbewilligung sowie Mitarbeiter/innen eines Unternehmens mit einer Betriebsbewilligung, welche der jährlichen Abgabe unterstellt sind (Art. 17 Gesetz über die Beherbergung, die Bewirtung und den Kleinhandel mit alkoholischen Getränken) gratis mit Ausnahme der Bearbeitungsgebühr vgl. unten. Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben. Sollten meine Angaben unwahr oder unrichtig sein, werden mir die Kursgebühren

wie im Folgenden beschrieben belastet. Für alle Teilnehmer/innen, welche nicht die oben (Art. 17 GBB) aufgeführten Richtlinien erfüllen, gelten die angegebenen Kursgebühren im Kursprogramm auf <http://www.ritzyinfo.ch>. Nicht inbegriffen für alle sind Kosten für Übernachtung, Verpflegung, Reisen, Kursunterlagen, etc...

## ► Bearbeitungsgebühr

Für die Bearbeitung wird eine Gebühr von CHF 30.00 pro Tagesseminar erhoben. Für Halbtagesseminare werden CHF 15.00 einkassiert. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Bearbeitungsgebühren am Kurstag vom Dozenten pro Teilnehmer einkassiert.

## ► Unkostenbeitrag

Seminare, die vom Essen und Trinken handeln, sind meist mit einem sogenannten «Unkostenbeitrag» versehen. Dieser soll helfen, den Einkauf von z.T. teuren (Degustations-)Waren zu decken. Die Teilnehmer werden bei der Kursbestätigung über eventuelle Unkostenbeiträge informiert. Diese werden am Kurstag vom Dozenten einkassiert.

## ► Depot

Für Unterrichtsmaterialien wie beispielsweise MP3-Player etc. kann ein Depot verlangt werden. Dieses Depot ist bei Abgabe des Materials zu verrichten und wird am Ende des Kurses zurückerstattet, wenn das Gerät in einwandfreiem Zustand zurückgegeben worden ist.

## ► Annullierung der Kursanmeldung

Vor Anmeldeschluss (14 Tage vor Kursbeginn):

- Abmeldung ohne Kostenfolge möglich.

Nach Anmeldeschluss:

- Der/die Angemeldete bleibt grundsätzlich zahlungspflichtig.

Bei Stellung eines gleichwertigen Ersatzteilnehmers entfällt die Zahlungspflicht. Im anderen Fall wird eine Umtriebsentschädigung von CHF 80.00 erhoben und der betreffenden Person/Betrieb in Rechnung gestellt. Wer diese Umtriebsentschädigung nicht leistet, wird in künftigen Kursen nicht mehr eingeschrieben.

## ► Kursausschluss

Bei gravierenden Verstössen gegen vorhandene Weisungen kann die Kursleitung Teilnehmende vom Kurs ausschliessen oder Anmeldungen für künftige Kurse zurückweisen. Der/die Teilnehmende bleibt für die gesamten Kurskosten zahlungspflichtig.

## ► Testat

Das Testat wird nur erteilt, wenn der Kurs besucht und das Lernziel erreicht wurde. Das Duplikat eines Leistungsnachweises wird zusätzlich verrechnet.

## ► Kursdurchführung

ritzy\* behält sich das Recht vor, bei Unterbelegung eines Kurses entsprechende Änderungen vorzunehmen. Dem Kursinteressierten entstehen keine Kosten.

## ► Haftung

Die Kursleitung schliesst für all ihre Kurse jegliche Haftung für entstandene Schäden, insbesondere auch für Diebstahl, aus. Die Teilnehmenden sind für ihren Versicherungsschutz selbst verantwortlich.



## ► Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Sierre (VS). Das Schweizer Recht gilt als verbindlich.

## Wie gut ist mein Unternehmen organisiert?

Diese Frage stellt sich vor allem auf der Direktions- und Kaderebene. ritzy\* organisiert Seminare, die Ihnen erlauben sollen, Ihren Betrieb, die interne Organisation und Finanzierung, unter die Lupe zu nehmen und neue Anstöße zur Optimierung zu erhalten. Wichtig erscheint uns aber auch, einen Erfahrungsaustausch zwischen Betriebswirten und Direktoren zu motivieren, der Platz für gegenseitige Bereicherung bietet. Damit dies geschieht planen wir diese Kurse vorwiegend zentral, im Tal, um eine ungestörte und neutrale Plattform für einen kreativen Austausch zu gewährleisten.

## LEGENDE

-  morgen
-  nachmittag
-  Damen
-  Herren

### ► Betriebsorganisation

#### *Betrieb im Griff?*

Tauchen Sie ein in das Grundwissen einer effizienten Betriebsorganisation: Aufbau- und Ablauforganisation, Organigramme, Stellenbeschriebe, Pflichtenhefte, Checklisten, Betriebshandbücher... und Ihre persönliche Arbeitstechnik und Ihr Zeitmanagement.

Datum: **08.06.2009** Code: **MAN04**  
**25.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Kalkulation, Preisgestaltung & Yield Management

#### *Der Preis – Aufhänger oder Abreisser?*

Sie tauchen ein in das Wissen über die verschiedenen Kalkulationsmodelle, die Preisgestaltungsmethoden, die Chancen und Möglichkeiten des Yield Managements im Bereich der Hotellerie und Gastronomie. Tricks und Kniffe rund um den Verkauf über das Internet runden dieses Seminar ab.

Datum: **09.06.2009** Code: **MAN05**  
**26.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Angebotsplanung

#### *Ihre Angebotskarten als DAS Verkaufsinstrument Nr.1!*

Die rentabilitätsfördernde Wirkung guter Speise- und Getränkekarten ist nicht zu unterschätzen. Prüfen Sie den Unterschied! In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie mit einem geschickten Aufbau der Speise- und Getränkekarten sowie einer ansprechenden Gestaltung der verkaufsfördernden Texte die Wünsche der Gäste und somit die Bestellungen stark beeinflussen können.

Datum: **05.06.2009** Code: **MAN13**  
**24.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Arbeiten mit Kennzahlen in Hotel und Restaurant

#### *Den Laden im Griff – auf einen Blick!*

Lernen Sie, in Hotel und Restaurant mit Kennzahlen zu arbeiten. Nach dem Besuch dieses Seminares wissen Sie, wie Sie Kennzahlen interpretieren und den Betrieb wirtschaftlicher und zukunftsorientierter führen können.

Datum: **10.06.2009** Code: **MAN15**  
**27.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Zeitmanagement **NEW**

#### *Stress muss nicht sein!*

Arbeitsorganisation ist das Eine – Gelassenheit im Umgang mit Zeitdruck das Andere. Unterziehen Sie Ihre Agenda einer kritischen Prüfung und organisieren Sie sich neu. Unterscheiden Sie dabei zwischen wichtigen und dringenden Aufgaben und setzen Sie klare Zeichen.

Datum: **24.06.2009** Code: **MAN19**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Der erfolgreiche Event **NEW**

#### *Ihr nächster Event wird ein Erfolg!*

Sie lernen den geplanten Anlass zu analysieren, stellen ein erfolgreiches Event-Konzept zusammen und hinterfragen die Messbarkeit des Erfolges nach dem Anlass. Im Workshop-Teil planen Sie Ihren kommenden Hochzeits-, Vereins- oder Sportanlass.

Datum: **06.05.2009** Code: **MAN17**  
**09.11.2009** Dauer: **1 Tag**



► **Sponsoring NEW**

*Geldmaschine oder neue Partnerschaft?*

Suchen Sie einen Partner/Sponsor für Ihre Veranstaltung oder wurden Sie schon als solcher angefragt? Lernen Sie die Grundlagen des Sponsorings kennen: das Finanzierungs-Instrument, die Beurteilung der Offerte, wer zu wem passt, die Perspektiven der Sponsoring-Partner und das Controlling.

Datum: **08.05.2009**  
**10.11.2009**

Code: **MAN18**  
Dauer: **1 Tag**

► **Reservierungsmanagement**

*Reservations- und Rezeptionsmanagement*

Sie haben die Reservation für den Restauranttisch, das Hotelzimmer mit Balkon oder gar die ganze Ferienwoche vorgenommen – der Gast ist aber nicht erschienen! Wie sehen Ihre Rechte aus, was können Sie tun, wie können Sie sich gegen No-Shows schützen? In diesem Seminar zeigen wir Ihnen Lösungen auf. Sie lernen, Reservationen sicherzustellen und zu verwalten sowie Ihre Rechte zu wahren, ohne Ihre Kunden damit zu kränken.

Datum: **02.06.2009**  
**25.11.2009**

Code: **ADM04**  
Dauer: **1 Tag**

► **Quality Coach 1**

*Zeigen Sie Ihre Qualität!*

Erlangen Sie in diesem Kurs das Qualitätsgütesiegel Stufe 1 und leiten Sie in Ihrer touristischen Unternehmung die Vorbereitungsmaßnahmen zu einer noch grösseren Qualitätssicherung ein.

Datum: **15.06.2009**

Code: **MAN16**  
Dauer: **1 Tag**

► **Foodmarketing + Kartengestaltung**

*Betreiben Sie eine gewinnorientierte Angebotsplanung?*

Entdecken Sie betriebswirtschaftliche Kontrollinstrumente wie Sales Mix-Berechnungen und tägliche Küchenwarenkontrolle. Sie erfahren in diesem Seminar, wie Sie Ihren Umsatz in kürzester Zeit um mind. 6-8% steigern und den Gewinn massiv verbessern können.

Datum: **04.06.2009**  
**23.11.2009**

Code: **MAN03**  
Dauer: **1 Tag**

► **Rauchverbot in Ihrem Betrieb NEW**

*Wie setzen Sie die neue Verordnung um?*

Sie lernen, wie Sie die neue Gesetzgebung, die ab 1. Juli 2009 in Kraft tritt, praktisch umsetzen können. Die diversen Gesetzesartikel werden Ihnen näher gebracht und erklärt, damit Sie Ihre Rechte und Pflichten erkennen und eine bestmögliche Lösung für Ihren Betrieb finden können.

Datum: **16.06.2009** Ⓛ

Code: **MAN21**  
Dauer: **½ Tag**

► **Alkoholausschank an Jugendliche NEW**

*Alkoholausschank ohne Ärger!*

Sie kennen die gesetzlichen Bestimmungen und Verkaufsverbote. Sie wissen wie Sie reagieren müssen, wenn Jugendliche Alkohol bestellen und Sie kennen die fünf goldenen Regeln, um Minderjährigen «Nein» zu sagen.

Datum: **02.12.2009** Ⓛ  
**02.12.2009** Ⓛ

Code: **MAN20**  
Dauer: **½ Tag**

## Ist es nicht schön, wenn die Mitarbeitenden schon fast ein bisschen zur Familie gehören?

Eine solche Identifikation und Integration setzt eine gewissenhafte Mitarbeiter-Führung voraus. Sowohl die richtige Wahl der Mitarbeitenden als auch ein klar definierter Aufgabenbereich vereinfachen die Zusammenarbeit. Damit aber sowohl Lohn und Arbeitsaufwand als auch Motivation und Arbeitsfreude übereinstimmen, ist zweifellos das eine oder andere ritzy\* Seminar hilfreich. Ihre Mitarbeitenden, als Individuen aber auch als Teammitglieder, können zum Erfolg Ihres Unternehmens einen wesentlichen Beitrag leisten.

### ► Richtig delegieren muss gelernt sein

*Haben Sie Mut zum grossen Loslassen!*

Es entlastet Sie selbst und motiviert Ihre MitarbeiterInnen und Mitarbeiter. In diesem Seminar lernen Sie das Delegieren als Führungsinstrument kennen und übertragen Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen ausgewogen.

Datum: **01.12.2009** Code: **MIT01**  
Dauer: **1Tag**

### ► Coaching mit Folgen

*Führen Sie Ihre Mitarbeitenden zur eigenen Lösungs-fokussierung.*

Das Coachinggespräch mit einer Fachperson für Führungsfragen ermöglicht Ihnen, Ihr aktuelles Alltagssthema selber zu bestimmen und in kurzer Zeit lösungsorientiert anzupacken. Coaching ist effektives „learning by doing on the job“!

Datum: **02.12.2009** Code: **MIT02**  
Dauer: **1Tag**

### ► Teamführung

*Nur gut geführte Gruppen erzielen beste Ergebnisse.*

Das Geheimnis erfolgreicher Teams liegt in der Teambildung. Ein positives Teamklima führt zu besserer Leistung. Erkennen Sie die „Spielregeln“ von Gruppen und lernen Sie so, Ihre Teams in Küche, Service etc. erfolgreicher zu machen. Stellen Sie Ihre Teams richtig zusammen, damit sie zufrieden sind und Spass an ihrer Arbeit haben.

Datum: **30.06.2009** Code: **MIT09**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Professionelle Personaladministration

*Bringen Sie Ordnung in Ihre Personaladministration!*

Fein säuberlich und organisiert Personaldossiers zu führen ist eine komplexe Aufgabe. Sie lernen, Ihre Ein- und Austritte zu organisieren, Arbeitszeugnisse zu gestalten und Personalinformationen zu kommunizieren. Ein kleiner Exkurs über die verschiedenen Bewilligungsarten und das Arbeitsrecht rundet den Tag ab.

Datum: **auf Anfrage** Code: **MIT12**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Professionelle Rekrutierung

*Finden Sie immer den passenden Mitarbeiter für Ihre offene Stelle?*

Von der Personalanalyse zur Personalplanung und vom Stellenbeschrieb zur Stellenanzeige führt ein langer Weg! Im Kurs laufen wir den Parcours zusammen durch. Daneben lernen Sie Zeugnisse richtig zu interpretieren, Referenzen einzuholen und professionelle Vorstellungsgespräche zu führen.

Datum: **17.06.2009** Code: **MIT13**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Arbeitsrecht & Ausländerrecht

*Tipps & Tricks für die Gestaltung eines sauberen Arbeitsvertrages!*

Vermeiden Sie Streitigkeiten und erfahren Sie, aufgrund welcher arbeitsrechtlichen Bestimmungen Arbeitsverträge formuliert werden und nach welchem Verfahren Sie Aufenthaltsbewilligungen für ausländische Arbeitskräfte erlangen können. Gute Kenntnis von OR und L-GAV und Erfahrung mit ausländischen Arbeitnehmern ist Voraussetzung für den Besuch dieses Kurses.

Datum: **08.06.2009** Code: **MIT14**  
**30.11.2009** Dauer: **1 Tag**



► **Lohnabrechnung: Mutterschaft und Militär**

*Lohnabrechnung im Griff!*

Sie lernen, welchen Einfluss die Spezialfälle Mutterschaft, Krankheit und Unfall auf die Lohnabrechnung haben. Sie vertiefen Ihr Wissen in Sachen Mutterschaftsgesetz, Krankentaggeldversicherung, Unfallversicherung und Sie erstellen korrekte Lohnabrechnungen.

Datum: **30.05.2009** Ⓛ Code: **MIT15**  
**21.11.2009** Ⓛ Dauer: **½ Tag**

► **Lohnabrechnung: neue AHV-Nr. und Spezialfälle**

*Wie gut kennen Sie die Schweizer Sozialversicherungen?*

Sie vertiefen Ihre Kenntnisse in Sachen Sozialversicherungen und befassen sich mit aktuellen Neuerungen und Spezialfällen. Unter anderem informieren wir Sie über die neue AHV-Nummer.

Datum: **30.05.2009** Ⓛ Code: **MIT16**  
**21.11.2009** Ⓛ Dauer: **½ Tag**

► **Neue Ziele durch:**

**Kontrolle, Lob, Kritik, Tadel NEW**

*Sicher und kompetent Mitarbeitergespräche führen!*

Sie lernen, wie Sie Mitarbeitergespräche optimal vorbereiten, durchführen und auswerten. Sie gewinnen Sicherheit beim Durchführen von Gesprächen und lernen, wie Sie auch „unangenehme Gespräche“ kompetent leiten.

Datum: **15.06.2009** Code: **MIT21**  
Dauer: **1 Tag**

► **Gesprächsführung in Konflikten**

*Konfliktbewältigung als zentrale Führungsaufgabe.*

Konfliktbewältigung ist eine heikle Aufgabe, zu der es bewusste Gesprächsführung mit wohlwollender Grundhaltung gegenüber Menschen, klare Instrumente und viel Übung braucht. Nach dem Besuch dieses Kurses kennen Sie die Voraussetzungen, die es für eine erfolgreiche Konfliktbewältigung braucht. Das Resultat ist eine Kommunikations- und Konfliktkultur, in der unterschiedliche Menschen gemeinsam ihre Stärken leben können.

Datum: **25.06.2009** Code: **KOM05**  
Dauer: **1 Tag**

► **Führungskompetenz NEW**

*Erfolgreich im Führen im Alltag!*

Nach dem Besuch dieses Seminares kennen Sie die Voraussetzungen zum erfolgreichen Führen: Mitarbeiter anleiten und gemeinsam Ziele erreichen, Kommunikationsfähigkeit, situatives Handeln, gute Wahrnehmung, Menschenkenntnis, gezielte Delegation sowie Motivieren der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Datum: **25. + 26.05.2009** Code: **MIT22**  
**17. + 18.11.2009** Dauer: **2 Tage**



## Sind Sie sicher, dass bei Ihnen im Bezug auf die Sicherheit alles in Ordnung ist?

Das Empfangen Ihrer Gäste, das Arbeiten Ihrer Mitarbeitenden sowie Ihr eigenes Leben in Ihrem Betrieb beinhalten eine grosse Verantwortung. Diese wird oft nur unter der Erfüllung von harten Bedingungen von den Versicherungen gestützt. So liegen Ihnen von Gesetzes wegen Auflagen der Sicherheitsbehörden vor, von deren Einhaltung die Versicherer ihren Schutz abhängig machen. Die ritzy\* Seminare sind darauf abgestimmt, diese Verantwortung sowohl für Sie wie auch für Ihre Mitarbeitenden wahr zu nehmen und Sie mit ruhigem Wissen und Gewissen den täglichen Gefahren gegenüber stark zu machen.

### ► Schwimmbad Desinfektion

*Neue Vorschriften für sichere Hygiene in Hotelbädern!*  
Aufgrund neuer gesetzlicher Grundlagen wird das Bewilligungsverfahren für die Desinfektion des Badewassers angepasst. Davon sind rund 300 Hotels in der Schweiz betroffen. Diese müssen sich in Kürze die obligatorische Fachbewilligung beschaffen. Dies ist der Kurs dazu! Die Bewilligung ist persönlich und somit nicht übertragbar. Verlässt der Inhaber der Fachbewilligung den Betrieb, muss diese erneuert werden.

Datum: **02. - 05.09.2009** Code: **MAN07**  
Dauer: **4 Tage**

### ► Arbeitssicherheit

*Obligatorischer Kurs!*

Nach dem Besuch dieses Kurses können Sie ein Konzept zur Förderung der Arbeitssicherheit und der Gesundheit in Ihrem Betrieb erstellen. Sie lernen verschiedene Gefahren und dazu mögliche Antworten zur Förderung der Arbeitssicherheit kennen. Mit wenig Aufwand sind Sie auf dem aktuellsten Stand der Vorschriften zur Arbeitssicherheit.

Datum: **25.05.2009** Code: **MIT10**  
**30.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Brandverhütung, Evakuierung und Gasgeräte

*Feuer - eine permanente Bedrohung im Hotelgewerbe!*  
Sie lernen, die Risiken zu beurteilen, Vorbeugungsmassnahmen zu treffen und einen Evakuationsplan zu erstellen. Im realen Feuersimulator lernen Sie die wichtigsten Handgriffe kennen! Grundlage sind die neuesten Normen der Brandverhütung, die seit 1. Januar 2005 gelten.

Datum: **25.06.2009 Zermatt** Code: **MIT17**  
**25.06.2009 Zermatt** Dauer: **½ Tag**

### ► Erste Hilfe und Reanimation

*Drei Minuten bleiben, um zu reagieren!*

Ihre Gäste und Mitarbeiter zählen in Notfällen auf Ihre Hilfe. In diesem Kurs lernen Sie, gefährliche Situationen zu erkennen und richtig zu reagieren, Alarm zu schlagen und effizient erste Hilfe (z.B. Reanimation) zu leisten.

Datum: **auf Anfrage** Code: **MIT18**  
Dauer: **½ Tag**

### ► Refresher: Schwimmbad Desinfektion **NEW**

*Beleben Sie am Ball...*

Inhaber der Fachbewilligung, speziell welche die Giftbewilligung C zur Fachbewilligung umgeschrieben haben, müssen sich regelmässig über den Stand der besten fachlichen Praxis informieren und sich weiterbilden. Dieser Kurstag gibt Ihnen diese Möglichkeit!

Datum: **28.05.2009** Code: **MAN22**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Erste Hilfe - BLS-AED halbautomatischer Defibrillator

*Schmerz, Unfall, Bewusstlosigkeit: Herzstillstand?*

Nur die Defibrillation samt richtigen Wiederbelebungsmaßnahmen können das Herz wieder zum Schlagen bringen. Erfahren Sie alles rund um die halbautomatische Defibrillation, die immer häufiger in öffentlichen Betrieben zum Einsatz kommt. Dieser Kurs vermittelt Ihnen die Voraussetzungen, um eines Tages vielleicht ein Leben zu retten.

Datum: **auf Anfrage** Code: **MIT20**  
Dauer: **½ Tag**

### ► Hygienekonzept für Ihren Betrieb

*Verfügen Sie über das gesetzlich geforderte, schriftliche Hygienekonzept für Ihren Betreiber?*

In diesem obligatorischen Seminar vermitteln wir Ihnen die Grundlagen der Lebensmittelgesetzgebung und der Hygienevorschriften. Sie lernen die Gefahrenanalyse kennen und arbeiten mit den verschiedenen Hilfsmitteln zur Selbstkontrolle und mit Kontrollaufzeichnungen.

Datum: **auf Anfrage** Code: **KUS05**  
Dauer: **1 Tag**

**Gastgeber sind Menschen, die viel Energie, Freundlichkeit, Verständnis und Können in den Empfang und das Verstehen Ihrer Gäste legen. Was können sie selber im Gegenzug erwarten?**

Wie können sie neue Energie tanken? Unser Handeln beruht auf psychologischen Grundlagen, die unser Geben und Nehmen, Sein und Haben, unbewusst beeinflussen. Als Individuen müssen wir unseren Platz und dessen Bedeutung in der Gesellschaft selber definieren und diesen gleichzeitig auch unseren Mitmenschen einräumen. Erst wenn wir uns dies bewusst machen sind wir bereit, uns selber Gutes zu tun. Die ritzy\* Seminare sollen Ihnen Gutes tun! Sich und seine Mitmenschen zu erkennen sowie Freiheiten und Grenzen zu definieren machen aus uns ausgewogene, unerschöpfliche und freudige Menschen, die anderen Menschen unvergesslich und speziell in Erinnerung bleiben... Menschen, die man gerne wieder sieht.

## ► Feng-Shui

*Die Kunst des Einrichtens, Wohnens und Bauens aus China.*  
Aus Raum wird Räumlichkeit, lautet das Grundprinzip. Feng Shui zeigt Ihnen, wie Sie Räume nicht nur mit Stühlen und Tischen füllen, sondern auch mit Lebensenergie und Bewusstsein.

Datum:	<b>26.06.2009</b>	Code:	<b>KOM16</b>
	<b>11.12.2009</b>	Dauer:	<b>1 Tag</b>

## ► Mental Training

*Steigerung von Leistungskraft und persönlichem Erfolg.*  
Basierend auf grundlegenden Erfahrungen mit Tiefenentspannung trainieren Sie Ihre Fähigkeit, sich jederzeit tief zu entspannen, dabei Wissen schnell aufzunehmen und zu verarbeiten.

Datum:	<b>27.05.2009</b>	Code:	<b>KOM29</b>
	<b>04.11.2009</b>	Dauer:	<b>1 Tag</b>

## ► Innovation & Kreativität **NEW**

*Geben Sie Ihrer Kreativität neue Impulse!*

Anhand von Dutzenden von Innovations-Beispielen aus der Hotellerie und dem Gastgewerbe zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Kreativität fördern können. Lernen Sie die wichtigsten Kreativitätstechniken kennen.

Datum:	<b>03.07.2009</b> 🕒	Code:	<b>KOM45</b>
		Dauer:	<b>½ Tag</b>

## ► Grooming & Look

*Ihr Image sagt mehr aus als 1000 Worte!*

Sei es im Kundenkontakt, der Ansprache zu Festlichkeiten, dem Personalgespräch oder dem Besuch neuer Lieferanten: der erste Eindruck zählt. Vice-versa! Und zwar reagieren wir auf ganz bestimmte visuelle Kommunikationsmittel: Aussehen, Selbstbild, Bekleidungsverschriften, Gestik, Verhalten, Manieren und Selbstvertrauen. Lernen Sie in diesem Kurs zu kommunizieren, was Sie wirklich sind!

Datum:	<b>11.05.2009</b> ♀	Code:	<b>KOM35</b>
	<b>11.11.2009</b> ♀	Dauer:	<b>1 Tag</b>

Datum:	<b>26.06.2009</b> ♂	Code:	<b>KOM36</b>
	<b>12.11.2009</b> ♂	Dauer:	<b>1 Tag</b>

## ► Dem Stress wirksam begegnen

*Im inneren Gleichgewicht Ziele erreichen und Massnahmen umsetzen!*  
Sie erkennen Ihre persönlichen Stressfaktoren und lernen, individuelle Massnahmen zur Erhaltung des inneren Gleichgewichtes anzuwenden. Die vollzogenen Veränderungen motivieren Sie, im Alltag bewusster Entscheide zu fällen und die richtigen Prioritäten zu setzen.

Datum:	<b>22.06.2009</b>	Code:	<b>MAN02</b>
		Dauer:	<b>1 Tag</b>

## ► Mental Training II **NEW**

*Was ist unser Ziel? Persönlicher Erfolg!*

In diesem Fortsetzung-Kurs vertiefen Sie die Techniken des Mental-Trainings. Erleben Sie Erfolg durch effektive Zeiteinteilung: mit gezielten Übungen zur Handhabung des Mental-Training, fortgesetztem Alpha-Kontakt als Geschäftspraxis, dem Alpha-Büro im Berufsleben und weiteren Tipps fürs Berufsleben. Themen wie das "Gehirn und seine Kapazität" und "Mental-Training mit Kindern" runden dieses Seminar ab.

Datum:	<b>19.06.2009</b>	Code:	<b>KOM44</b>
	<b>11.11.2009</b>	Dauer:	<b>1 Tag</b>

## ► Ennea-Team: richtig fördern und motivieren **NEW**

*Lernen Sie spielerisch die Führungsprobleme im Team zu meistern.*  
Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Teams motivieren können. Je nach Persönlichkeitsstruktur braucht es andere Motivatoren. Videosequenzen helfen Ihnen Konfliktsignale zu erkennen und zu behandeln. Lernen Sie, den konkreten Umgang mit Konfliktsituationen zu meistern!

Datum:	<b>03.07.2009</b> 🕒	Code:	<b>KOM43</b>
		Dauer:	<b>½ Tag</b>

# KOMMUNIKATION & VERKAUF

Ein guter Kommunikator ist auch ein guter Verkäufer. Er ist aber ausserdem ein guter Arbeitskollege, ein guter Zuhörer und ein versierter und gepflegter Chef und Mitmensch. Denn Kommunikation entspringt aus dem Interesse und der Freude an sich und seinen Mitmenschen und seiner Arbeit. Oft beurteilen wir Kommunikation nach persönlichen Erfahrungen, ohne den verschiedenen Gesellschaftsmustern Rechnung zu tragen. Denn jeder von uns ist auch das Produkt einer Erziehung, einer Kultur, einer Umwelt, einer Lebensart, die oftmals von der unsrigen abweicht. ritzly\* Seminare berücksichtigen diese Unterschiede und bieten eine konstruktive Annäherung an Kommunikation und Verkauf mit dem Ziel, den Walliser Willkommensgruss nachhaltig zu etablieren.

## ► Small-Talk, das kleine Gespräch

*Wenn Klatsch auf Tratsch trifft...!*

In diesem Seminar werden Sie lernen, wie Sie in einen Small Talk einsteigen, das „kleine Gespräch“ für beide Seiten angenehm und anregend gestalten und wie Sie den Small Talk stil- und taktvoll wieder beenden.

Datum: **17.12.2009**  Code: **KOM08a**  
Dauer: **½ Tag**

## ► Der heisse Draht – richtig telefonieren leicht gemacht!

*Der erste Eindruck – die telefonische Visitenkarte!*

Überlassen Sie es nicht dem Zufall, ob Ihre Kunden mit einem guten oder ungenuten Gefühl das Gespräch beenden. Optimieren Sie Ihre Kommunikationskompetenz, und „führen“ sie beide Seiten erfolgreich zum Ziel! Sie erhalten Tipps und Hinweise für aktives Verkaufen am Telefon.

Datum: **17.06.2009 Grächen** Code: **KOM22**  
**23.06.2009 Zermatt**  
**24.06.2009 Leukerbad**  
**25.06.2009 Goms** Dauer: **1 Tag**

## ► Cross-Culture & Russen.

*„Herzlich willkommen“, genauso will sich jeder Gast fühlen!*

Es ist wichtig, dass wir unsere Kunden aus China, Russland, Indien, Emirates oder Japan (er-)kennen. Welches sind ihre Bräuche und was für Erwartungen haben sie? Wie gehe ich damit um? Wie reagiere ich in Konfliktsituationen? Wie lasse ich sie schon gar nicht entstehen? Der Nachmittag ist speziell den Russen gewidmet.

Datum: **18.06.2009** Code: **KOM33**  
**07.12.2009** Dauer: **1 Tag**

## ► Reklamation als Chance **NEW**

*So gewinnen Sie Ihre Gäste zurück!*

Lernen Sie, wie Sie Reklamationen professionell behandeln, bearbeiten und analysieren und so das Vertrauen des Gastes zurückgewinnen. Sie üben mit eigenen Praxisfällen.

Datum: **01.12.2009** Code: **KOM46**  
Dauer: **1 Tag**

## ► Aufbau von Kundenbeziehung und -bindung **NEW**

*Steigern Sie Ihr Selbstvertrauen im Umgang mit Kunden.* Nach dem Besuch dieses Seminars wissen Sie, wie und wodurch Sie auf Kunden wirken. Sie lernen die drei Stufen des aktiven Zuhörens kennen und können auf Kundensignale reagieren. Weiter erarbeiten Sie „Werkzeuge“, um die Beziehungsebene positiv zu beeinflussen und die Kundenbindung auszubauen.

Datum: **30.06.2009** Code: **KOM42**  
**16.11.2009** Dauer: **1 Tag**

## ► Sell the room – not the rate! **NEW**

*DAS Verkaufs-Training für die Rezeption!*

Nach dem Besuch dieses Kurses sind Sie sich der Wichtigkeit der eigenen Einstellung und Motivation bewusst. Sie erarbeiten Möglichkeiten, um den Verkauf und den Zusatzverkauf zu verstärken.

Datum: **16.06.2009** Code: **KOM38**  
**01.07.2009 Grächen**  
**14.12.2009 Zermatt**  
**15.12.2009 Saas-Fee**  
**16.12.2009 Leukerbad** Dauer: **1 Tag**

► **Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation im Service NEW**

*Tagwohl – Welcome – Dobry den...*

Optimieren Sie den Serviceablauf! Fragen Sie nach den Wünschen der Kundschaft, machen Sie mehr Zusatzverkäufe, verkaufen Sie mit Hilfe von Empfehlungen, gehen Sie besser mit Stresssituationen um – neu ergänzt mit einfachen Formulierungen in Englisch, Russisch oder Hebräisch: Begrüssung, Verabschiedung, Dank oder Entschuldigung.

Datum: **22.06.2009 Leukerbad** ①  
**23.06.2009 Saas-Fee** ①  
**24.06.2009 Zermatt** ①  
**25.06.2009 Goms** ①

Code: **KOM39**  
Dauer: **1/2 Tag**

► **Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation an der Rezeption NEW**

*Tagwohl – Welcome – Dobry den...*

Optimieren Sie den Rezeptionsablauf! Fragen Sie nach den Wünschen der Kundschaft, managen Sie Warteschlangen, informieren Sie konkret, gehen Sie besser mit Stresssituationen um – neu ergänzt mit einfachen Formulierungen in Englisch, Russisch oder Hebräisch: Begrüssung, Verabschiedung, Dank oder Entschuldigung.

Datum: **22.06.2009 Leukerbad** ①  
**23.06.2009 Saas-Fee** ①  
**24.06.2009 Zermatt** ①  
**25.06.2009 Goms** ①

Code: **KOM40**  
Dauer: **1/2 Tag**

► **GAST Modell**

*Erkennen Sie Ihre Gäste!*

Anhand von DVD-Szenen und mit Hilfe des GAST-Persönlichkeits-Modells lernen Sie Ihre Gäste besser einzuschätzen. So können Sie die richtigen Signale geben und den Umgang mit den Gästen erfolgreicher gestalten. Sie lernen „Wünsche von den Lippen zu lesen“ und ruhig zu bleiben, wenn Gäste laut werden.

Datum: **06.07.2009 Saas-Fee** Code: **KOM32**  
**07.07.2009 Zermatt**  
**08.07.2009 Leukerbad**

Dauer: **1 Tag**

► **Sind Ihre Gäste zufrieden oder begeistert? NEW**

*Der Verblüffungs-Workshop!*

Wer seine Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern dauerhaft binden möchte, muss sie begeistern, überzeugen, verblüffen – kurzum: ihre Erwartungen übertreffen! An diesem Kurs lernen Sie die Dimensionen der Servicequalität kennen. Sie wissen, wie sie die (Qualitäts)- Erwartungen der Gäste ermitteln können und erhalten Tipps und Hinweise, wie Sie Ihre Gäste begeistern und verblüffen können.

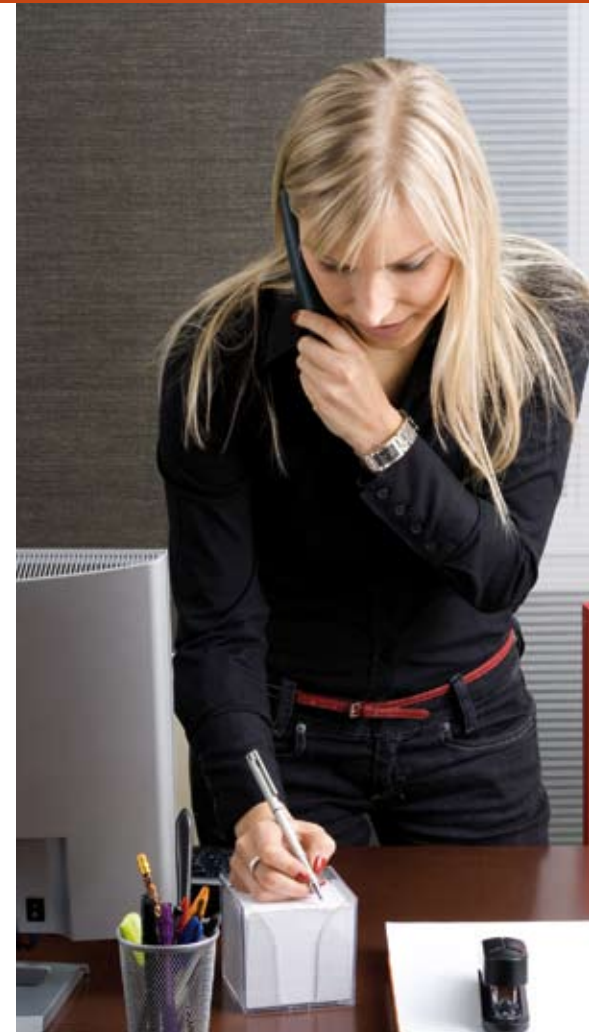
Datum: **29.06.2009** Code: **KOM41**  
Dauer: **1 Tag**

► **Echt freundlich**

*Geben Sie Ihrer Freundlichkeit eine Chance!*

Das Seminar befasst sich mit folgenden Fragen: Was ist echte Freundlichkeit? Wie wirkt sie und wie kann sie erlernt werden? Mit Rollenspielen und vielen Tipps aus der Praxis gehen Sie garantiert freundlich gestimmt nach Hause! Übrigens: Freundlichkeit wirkt ansteckend!

Datum: **17.12.2009** ① Code: **KOM08c**  
Dauer: **½ Tag**



Das Informatikzeitalter hat sich auf allen Ebenen unseres täglichen Lebens breit gemacht. Sowohl die Korrespondenz als auch der ganze Buchungsverkehr sowie das gesamte Finanzwesen werden heutzutage über den Computer abgewickelt. Internet und E-Mail, Schreib- und Rechnungsprogramme zu bedienen gehören heute zu den „musts“ im Geschäftsalltag. Die ritzy\* Seminare wollen Ihnen den Einstieg und die Weiterbildung im Computerwesen ermöglichen. Ziel ist es, auch Sie von der modernen Arbeitsweise profitieren zu lassen. Nutzen Sie den Computer sowohl für berufliche wie auch für persönliche Zwecke und haben Sie auch noch Spass daran!

## ► Excel 1

*Erste Schritte mit Excel.*

Diese einfache Einführung erlaubt es Ihnen, als Anfänger in der Welt von Excel Fuss zu fassen. Lernen Sie, die Struktur und das Konzept eines Excel-Dokuments zu verstehen. Erfassen und kopieren Sie Formeln, formatieren Sie Zahlen nach Belieben und erstellen Sie einfache Diagramme.

Datum: **24.06.2009**

Code: **ADM01**

Dauer: **1 Tag**

## ► Excel 2

*Vertiefen Sie Ihr Excel-Wissen 1*

Entdecken Sie die Tabellenkalkulation ohne Einbezug von Programmierungsaspekten. Befassen Sie sich mit dem Formatieren und Drucken einer Tabelle. Sie lernen relative und absolute Bezugsarten kennen und wenden logische Funktionen an.

Datum: **26.06.2009**

Code: **ADM05**

Dauer: **1 Tag**

## ► Von Excel zu Excel 2007

*Finden Sie sich mit der neuen Excel Version 2007 zurecht!*

In diesem Kurs lernen Sie die neue Office Version 2007 für Excel kennen. Sie erhalten die wichtigsten Informationen zu den Menüs und deren Befehlen und erfahren, wie Grafiken einfach und professionell erstellt werden können und welche neuen Funktionalitäten integriert wurden. Nach diesem Kurs beherrschen Sie Excel wie selten zuvor!

Datum: **26.05.2009**

Code: **ADM10**

Dauer: **1 Tag**

## ► Einführung in das Internet

*Möchten Sie das Internet effizient nutzen?*

Erlernen Sie die Grundfunktionen des Internets: gezielt Suchen, Suchmaschinen professionell einsetzen und nützliche Adressen finden. Sie lernen das Einsatzgebiet des Internets im Dienstleistungssektor und auch viele Tipps & Tricks kennen.





Datum: **22.06.2009**

Code: **ADM03**

Dauer: **1 Tag**



## LEGENDE

-  morgen  Damen  
 nachmittag  Herren

### ► Word 1

#### *Einführung in die Textverarbeitung*

Sie lernen in diesem Kurs, wie Sie Texte schreiben und speichern können. Ausserdem zeigen wir Ihnen, wie Sie Schriftarten und Layouts verändern sowie die Rechtschreibprüfung und Modell-Vorlagen nutzen können. Sie kopieren, schneiden, kleben und formatieren mit einfachen Klicks mühelos Ihre Texte.

Datum: **27.05.2009** Code: **ADM11**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Word 2 **NEW**

#### *Vertiefung in die Textverarbeitung*

Wollen Sie mehr wissen? Sie haben den Kurs Word1 besucht und wollen Ihr Wissen vertiefen. Sie erfahren, wie Sie Serienbriefe und Etiketten erstellen können. Sie lernen, Tabulatoren, Spalten, Kopf- und Fusszeilen in Ihrem Word-Dokument zu definieren und eine Excel-Tabelle in Word einzufügen.

Datum: **03.06.2009** Code: **ADM12**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Von Word zu Word 2007 **NEW**

*Finden Sie sich mit der neuen Word Version 2007 zu-recht!*

Entdecken Sie die neue Benutzeroberfläche von Word 2007. Finden Sie die verschiedenen Befehle wieder und entdecken Sie neue Funktionen. Testen Sie Listen mit Aufzählungszeichen und nummerierte Listen, das Einfügen von Sonderzeichen und automatische Layouts, die Verwendung von Kopf- und Fusszeile, die Formatierung von Zeichen und Absätzen sowie das Einfügen von Bildern und verschiedenen Stilen und Themen.

Datum: **10.06.2009** Code: **ADM13**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Outlook

*Erste Schritte mit Outlook!*

Entdecken Sie die Möglichkeiten der E-Mail-Software Outlook für das Erstellen und Verwalten von Nachrichten, Kontakten, Terminen und Aufgaben.

Datum: **17.06.2009** Code: **ADM14**  
Dauer: **1 Tag**

### ► ritzzy\*Translator **NEW**

*Erhalten Sie fremdsprachige Anfragen?*

Mit dem ritzzy\*Translator übersetzen Sie fremdsprachige Anfragen und antworten mit Hilfe des ritzzy\*Translator direkt in den betreffenden Sprache: Französisch, Italienisch, Englisch, Spanisch... Ausserdem lernen Sie an diesem Halbtage auch die Sicherheitsgrundsätze kennen, die es im Internet zu befolgen gibt.

Datum: **23.06.2009**  Code: **ADM15**  
Dauer: **½ Tag**

### ► PowerPoint-Präsentation

*Ihre Präsentationen originell und professionell!*

Mit PowerPoint-Präsentationen können Sie mehr bieten als Sie vermuten: Sie lernen Text und Bild zu animieren und Videoclips und Musik einzubauen. Bringen Sie einfach Ihre Bilder und Videoclips mit – für die Musikauswahl stellen wir Ihnen CDs zur Verfügung.

Datum: **19.06.2009** Code: **MKTG05**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Website-Check

*Genügt Ihre Website den heutigen Anforderungen?*

Checken Sie Ihre Website und vergleichen Sie diese mit Ihren ausländischen Branchenkollegen. Wir zeigen Ihnen Hilfsmittel, die auf Tastendruck Ihre Website bewerten. Sie lernen, Ihre Website professionell, aber unkompliziert zu analysieren.

Datum: **26.06.2009**  Code: **MKTG16**  
Dauer: **½ Tag**

Wer heute von Werbung spricht oder der Art, wie er seine Kunden holt, der spricht eigentlich von Marketing. Nur dass Marketing die ganze Marktanalyse, Kundendefinition, Pressebearbeitung und Internetpräsenz mit einbezieht. Um möglichst oft von optimaler Auslastung während der Hochsaison sprechen zu können, müssen wir unser Angebot möglichst richtig formuliert, zum richtigen Zeitpunkt, mit dem richtigen Werbeinstrument der gewünschten Kundschaft nahe bringen. Die ritzy\* Seminare verschaffen Ihnen die verschiedenen Techniken und Analysen, die Ihnen zum „Full-House“ verhelfen können.

## ► Newsletter-Marketing 2 (Workshop)

*Planen und gestalten Sie Ihre Newsletter!*

In diesem Kurs lernen Sie den Erstellungsprozess eines Newsletters und vor allem die richtige Software kennen. Sie erarbeiten ein einfaches Newsletter-Konzept, das Sie eins zu eins in Ihrem Betrieb umsetzen können.

Datum: **26.06.2009** 🕒 Code: **MKTG11**  
Dauer: ½ Tag

## ► Internet-Wissensmanagement

*Holen Sie die Infos auf dem Web!*

Holen Sie sich im Internet Fachwissen und Praxis-Unterlagen. Lernen Sie professionelles Recherchieren und gewinnen Sie dadurch viel Zeit und Geld. Sie werden vermutlich überrascht sein, wie viel Wissen und wie viele Hilfsmittel Sie auf dem Internet finden, und direkt in Ihrem Berufsalltag einsetzen können.

Datum: **01.07.2009** 🕒 Code: **MKTG13**  
Dauer: ½ Tag

## ► Internet-Portale = klar mehr Gäste!

*Wenn der Gast über Internet bucht.*

Internet-Portale mit Buchungsgarantien, Langzeitverträgen und besten Besucherzahlen! So verlockend sehen die heutigen Angebote auf dem stark umworbene Marktplatz aus. Sie lernen die verschiedenen Angebote unter die Lupe zu nehmen und verfügen anschließend klare Entscheidungshilfen.

Datum: **01.07.2009** 🕒 Code: **MKTG15**  
Dauer: ½ Tag

## ► Digitale Photographie

*Besitzen Sie eine Digitalkamera?*

Sie lernen richtig zu fotografieren, Bilder auf dem PC zu korrigieren und zu optimieren. Sie erfahren, wie Sie Fotomontagen erstellen und von den Möglichkeiten der Bildarchivierung und des Brennens von CDs profitieren können.

Datum: **13. + 14.11.2009** 🕒 Code: **MAN09**  
Dauer: 2 Tage



## ► Web 2.0 NEW

*Gr@tis Werbung im Internet? Aufgepasst!*

Nutzen Sie mit dem Web 2.0 und vor allem mit Google Map die GRATIS-Werbung im Internet. Im Workshop lernen Sie die Möglichkeiten kennen und prüfen die Richtigkeit der Informationen, die automatisch über Ihr Hotel oder Restaurant im Internet zur Verfügung stehen. Sie werden selber staunen, was da alles über Ihren Betrieb schon geschrieben und gezeigt wird. Leider entsprechen nicht alle Texte und Fotos der Wahrheit. Sie erfahren auch, wie Sie falsche Angaben ändern können.

Datum: **23.06.2009** 🕒 Code: **MKTG17**  
Dauer: ½ Tag



► **Testate, Zertifikate und Auszeichnungen:**

**ritzy\* Testatbüchlein**

Nach jedem Seminar erhält der Teilnehmer eine Kursbescheinigung (=Testat).




Um der Sammlung von losen Kursbescheinigungen eine Ende zu setzen, hat ritzy\* ein Testatbüchlein eingeführt (Bezug im ritzy\*Sekretariat). Jeder Teilnehmer verfügt über sein persönliches Testatbüchlein, das er am Ende des Seminars dem Seminarleiter zur Unterschrift reicht. So kann jeder Teilnehmer den Besuch der diversen Weiterbildungskurse belegen.



**Auszeichnungen**

ritzy\* hat mit der Einführung des Testatbüchleins ein Auszeichnungs-Label geschaffen, das fleissige Teilnehmer/innen bei einer gewissen Anzahl an besuchten Kursen erhalten. In Form eines Diploms und eines Pins wird die Lernlust belohnt.

Dieser Leistungsausweis ist folgendermassen aufgebaut:

- 
 • Bei Besuch von **15 Kurstagen** erhält der/die Teilnehmer/in die Auszeichnung **ritzy\***
- 
 • Bei Besuch von **30 Kurstagen** erhält der/die Teilnehmer/in die Auszeichnung **ritzier\***
- 
 • Bei Besuch von **50 Kurstagen** erhält der/die Teilnehmer/in die Auszeichnung **ritziest\***

**Generell**

**Kursdauer:** 24 Lektionen, 6 Wochen  
(2x pro Woche 1h30)

**Voraussetzungen**

Kursstart nach Absprache, ab 8 Teilnehmer/innen

**Kursort**

In Ihrer Gegend, Kurslokal muss ritzy\* zur Verfügung gestellt werden

**Kursgebühr**

**Kosten** CHF 130.-/Person  
**Depot MP3** CHF 50.-

► **Fremdsprachenkurse für Anfänger, Grundstufe**

Im Kurs A1 vermitteln wir ihnen die Basiskenntnisse für das Erlernen der Sprache und das für das Hotel- und Gastgewerbe nötige Basis-Vokabular.

Code: **DA1** **Deutsch**  
**FA1** **Französisch**

► **Fremdsprachenkurs für Anfänger, fortgeschrittene Grundstufe**

Im Kurs A2 vertiefen Sie die Sprache mit Hilfe des für das Hotel und Gastgewerbe üblichen Vokabulars. Rollenspiele und Situationen aus dem Alltagsleben runden den Unterricht ab.

Code: **DA2** **Deutsch+**  
**FA2** **Französisch+**

## Was macht Ihren guten Ruf aus? Ist es die Küche?

Es ist oft Geschmackssache, wie gut, wie viel, wie exotisch oder wie gut bürgerlich gegessen wird. ritzly\* will Ihnen mit seinen Koch-Workshops Zugang zu Kochvarianten, Kochneuheiten und zu mehr Kochspass verschaffen. Sie sollen Neues lernen, aber auch degustieren und mit Anderen ausprobieren! Dass Köche richtige Künstler sind beweist deren Fähigkeit, mit Nahrungsmitteln zu komponieren, mit dem Feuer zu jonglieren, mit Ästhetik zu kreieren und mit Pfannen zu musizieren! Erfahren Sie wie gut es tut, von Zeit zu Zeit über den Rand des Kochtopfs zu schauen.

### ► Basis kalte Küche - warme Gerichte

**1. Tag:** Kalte Küche, Vorspeisen, Salate, Terrinen und Garnituren

**2. Tag:** Warme Küche, Fleisch, Geflügel, Wild  
Im Workshop lernen Sie mehr über die richtige Zusammensetzung der Speisen, wie man Terrinen und Gelatinen speditiv zubereitet oder mit modernen Kochmethoden und Apparaten umgeht. Gemeinsam werden Anpassungsmöglichkeiten an das moderne Nahrungsmittelangebot erarbeitet.

Datum: **06. + 13.07.2009** Code: **KUS09**  
Leukerbad Dauer: **2 Tage**

### ► St. Hubertus lässt Grüssen

*Wild: im Herbst auf der Jagd!*

Wild ist nicht gleich Wild. Dieser Kurs bietet eine Einführung in die geläufigsten Arten unserer Region. Lernen Sie alles Wissenswerte über die gerechte Lagerung und Vorbereitung des Fleisches, das korrekte Marinieren und die Zubereitung spezieller Gerichte. Der Kurs wird abgerundet durch die Vorbereitung moderner, zum Gericht passender Garnituren und Gemüse.

Datum: **29.09.2009** Code: **KUS14**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Festtagsüberraschung: Vom Feinsten

*Mit Glitzer, Glanz und Gloria!*

In diesem Kurs wird Ihnen auf unkomplizierte Art und Weise gezeigt, wie man köstliche Vorspeisen im Voraus zubereiten kann. Rezepte für Enten-Gänseleber, für Wild und Schlachtfleischköstlichkeiten werden von Ihnen selbst umgesetzt. Gemeinsam erarbeiten wir diverse Anpassungsmöglichkeiten an das moderne Nahrungsmittelangebot. Sie lernen Terrinen und Gelatinen speditiv zubereiten. Sie befassen sich mit dem vernetzten Umgang mit modernen Kochmethoden und Apparaten.

Datum: **09.12.2009** Code: **KUS15**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Hygienisch und rationell arbeiten

*Wie kann ich schnell und produktiv arbeiten, ohne über Hygienevorschriften zu stolpern?*

Im Kurs behandeln wir folgende Schwerpunkte: Aufteilung der Kücheneinrichtung, Planung der Arbeitsabläufe, Mise en Place. Daneben beschäftigen wir uns mit dem Abräumen, Putzen und Desinfizieren. Über Hygiene und Sauberkeit werden wir auch beim Kochen und anschließenden Degustieren weiter fachsimpeln.

Datum: **20.07.2009** Code: **KUS17**  
Leukerbad Dauer: **1 Tag**

### ► BBQ – Grillierspass

*Sommergrillade für Profis und solche, die es werden wollen!*

Um saftig, lecker, zart und geschmacksintensiv Ihr Gegrilltes geniessen zu können, braucht es einige wichtige Tipps. Lernen Sie alles über die Wahl des Einkaufs, die Qualitätskontrolle und das Marinieren. Lernen Sie die „richtige“ Temperatur und den präzisen Garpunkt kennen und wie ganze Fleisch- und Fischstücke am Grill zubereitet werden. Auch wie Gemüse und Desserts grilliert werden erfahren Sie in diesem aufschlussreichen Workshop!

Datum: **11.07.2009** Code: **KUS33**  
Sierre Dauer: **1 Tag**

### ► Frische, vegetarische und schnelle Küche

*Frisch, gesund, lecker – ganz nach dem Wunsch des modernen Gastes!*

Sie erfahren die Hintergründe der vegetarischen Ernährung und lernen Ersatzprodukte kennen, die Sie beim Kochen anwenden und beim Essen probieren können. Die Rezeptauswahl zeigt Ihnen Beispiele für eine ausgewogene Nährstoffzufuhr.

Datum: **13.11.2009** Code: **KUS39**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Leichte asiatische Küche

*Lieben Sie es exotisch!*

Entdecken Sie den Umgang mit dem Wok. Die Gewürze und asiatischen Zutaten lernen Sie gezielt in verschiedenen Gerichvariationen einzusetzen. Sie erhalten einen Einblick in die schnelle und gesunde „à la minute“ Zubereitung!

Datum: **16.09.2009** Code: **KUS40**  
Dauer: **1 Tag**



## Modul-Kurse

Neu hat ritzy\* Module zusammen gestellt, die Ihnen erlauben sollen innerhalb von kurzer Zeit ein spezifisches Thema zu vertiefen. Ein- bis Zweitagesseminare sind so kombiniert, dass Sie die Kurse sowohl einzeln als auch als ganzes Modul besuchen können:

### Neue Module:

- ▶ **Betriebswirtschaft**  
- Dauer: 5 Tage

---

- ▶ **Führung**  
- Dauer: 4/6 Tage

---

- ▶ **Personaladministration**  
- Dauer: 3 Tage

---

- ▶ **Informatik**  
- Dauer: 8 Tage

---

- ▶ **Service & Wein: Basis**  
- Dauer: 6 Tage

---

- ▶ **Service & Wein: Pro**  
- Dauer: 3 Tage

---

## Service“ bedeutet so viel wie servieren – sprich dienen, verwöhnen.

Wie schön es ist bedient zu werden wissen wir sehr wohl. Wie viel Können aber dahinter steckt entdecken wir erst dann, wenn professionell, unaufdringlich und kompetent ein Zeremoniell für uns veranstaltet wird. Die ritzy\* Seminare wollen die Kunst des Verwöhrens weitergeben. Mit Verwöhnen meinen wir die Achtsamkeit um des Kunden Wunsch. Ans Verwöhnen gewöhnt man sich leicht... und kommt wieder.

### ► Servieren für Einsteiger

#### *Einführungskurs für Anfänger und Extras*

In diesem Kurs erhalten Sie das Rüstzeug für ein erfolgreiches, gästeorientiertes Auftreten im Gastgewerbe. Sie lernen das richtige Servieren von Speisen und Getränken und erfahren einiges über den fachgerechten Umgang mit Porzellan und Gläsern.

Datum: **03.06.2009** Code: **KUS01**  
**16.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Service Schnellkurs

#### *Was Sie unbedingt über das Servieren wissen sollten!*

Dieser Intensivkurs führt Sie ein in die Serviceregeln und deren praktische Anwendung Sie lernen die Warenkenntnis, und das Material und die Fachausdrücke kennen, entdecken auch Themen wie Hierarchie und Auftritt, Menüzusammenstellung und passende Gedecke, Mise en place und Dekoration. Tipps zu Verkaufsargumenten, dem Verhalten bei der Zubereitung vor dem Gast sowie zu Getränken und Wein runden diesen geballten Kurs ab.

Datum: **04. + 08.06.2009** Code: **KUS34**  
**19. + 20.11.2009** Dauer: **2 Tage**

### ► Cocktail & Co.

#### *Shaken und Mixen wie Tom Cruise im Film «Cocktail»?*

Sie setzen sich in diesem Kurs mit der Mise en place von Mixgetränken, dem richtigen Umgang mit Bar-Utensilien, mit Warenkunde, Kosten und Kalkulation auseinander. Sie lernen diverse Drinks, mit und ohne Alkohol, zu mixen und diese in den dazu passenden, richtig dekorierten Gläsern zu servieren.

Datum: **27. + 28.05.2009** Code: **KUS02**  
Dauer: **2 Tage**

### ► Einführung in die Walliser Weine I

#### *Entdecken Sie die Walliser Weine!*

Wer seine Weine an den Kunden bringen will, muss etwas davon verstehen. Im Kurs lernen Sie die wichtigsten Weine, die unterschiedlichen Rebsorten und die Hauptanbaugebiete des Wallis kennen. Bestens vorbereitet können Sie Ihre Gäste bei der Weinauswahl dann fachmännisch beraten.

Datum: **06.07.2009 Zermatt** Code: **KUS18**  
**08.07.2009 Saas-Fee**  
**09.07.2009 Leukerbad**  
**07.12.2009 Saas-Fee**  
**09.12.2009 Zermatt**  
**10.12.2009 Leukerbad**  
**11.12.2009 Goms**

Dauer: **1 Tag**

### ► Einführung in die Walliser Weine II

#### *Vertiefen Sie Ihr Wein-Wissen!*

Sie kennen bereits die bedeutendsten Walliser Weine und die unterschiedlichen Rebsorten unserer Region. In diesem Kurs lernen Sie die wichtigsten Walliser Weissweinspezialitäten kennen, erhalten einen Einblick in die regional unterschiedliche Bodenbeschaffenheit des Kantons und wissen, welche Spezialitäten sich auf welchem Boden zum Anbau eignen.

Datum: **10.07.2009** Code: **KUS42**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Aktiver Verkauf im Restaurant

#### *Lernen Sie gekonnt Empfehlungen zu machen und den Verkauf anzukurbeln!*

In diesem Kurs lernen Sie, Termine und Reservationen aufzunehmen und einzuhalten. Themen wie Beratung und Verkauf, aktives und passives Verhalten und appetitanregendes Schildern werden Ihnen detaillierter näher gebracht.

Datum: **10.06.2009** Code: **KUS26**  
**30.11.2009** Dauer: **1 Tag**

### ► Tischkultur

*Das A und O im Service!*

Kurz und bündig erfahren Sie in diesem Kurs, was ein guter Serviceangestellter über Tischformationen, Tischwäsche, Gläser, Flaschen und das Aufdecken wissen sollte. Sie gehen auf Ihr Verhalten am Tisch, Ihr Auftreten und die gängigsten Umgangsformen ein. Empfang, Dienstleistung und Outfit=Uniform gehören zu den „must’s“ und runden somit das Seminar ab.

Datum: 030.06.2009 Saas-Fee Code: KUS35

001.07.2009 Zermatt

002.07.2009 Leukerbad

014.12.2009 Leukerbad

015.12.2009 Zermatt

016.12.2009 Saas-Fee Dauer: ½ Tag

### ► Harmonie von Wein & Speise

*Ihre Empfehlung ist begehrt!*

Mit einer kleinen Weinkunde lernen Sie, sich zu recht zu finden. Mit Beispielen und mit Gesprächen über die Möglichkeiten der Auswahl und der Fehlentscheide steigen Sie in das Seminar ein. Sie erfahren, was mit „Vertrauensempfehlung“ gemeint ist, wie Lieblingsweine zu handhaben sind und was die Zusammenarbeit mit der Küche mit sich bringt.

Datum: 030.06.2009 Saas-Fee Code: KUS38

001.07.2009 Zermatt

002.07.2009 Leukerbad

014.12.2009 Leukerbad

015.12.2009 Zermatt

016.12.2009 Saas-Fee Dauer: ½ Tag

### ► Tranchieren, filettieren & flambieren

*Sauber geschnitten!*

Erwerben Sie das Grundwissen und verbessern Sie Ihre Technik: Das Tranchieren und Filettieren von Fleisch, Geflügel und Fisch wird Sie herausfordern! Das Flambieren diverser Desserts und Früchte runden den Kurs ab.

Datum: 009.06.2009

Code: KUS41

25.11.2009

Dauer: 1 Tag

### ► Einführung in die Welt der Spirituosen (zweisprachig D/F)

*Gebrennt oder destilliert?*

Sie lernen verschiedene Spirituosen-Kategorien und das richtige Preis-Leistungsverhältnis kennen. Sie werden in ein professionelles Degustations-Schema eingeführt, das Ihnen nicht nur erlauben wird die qualitativen Unterschiede zu erkennen, sondern auch die Preiskategorie entsprechend zu definieren.

Datum: 007.12.2009

Code: CES28

Dauer: 1 Tag

### ► Wein- und Spirituosendiplom WSETII (zweisprachig D/F)

*Weinkenner mit Diplom!*

In diesem Kurs gehen Sie auf Themen der Weinproduktion ein: Produktion- und Marktstatistik, Weinbau, Weinbereitung, Einführung in die Verkostung. Das Seminar vermittelt Grundlagen und Kenntnisse, aber auch erprobte und degustierte Erfahrung der Rot-, Rosé- und Weissweine aus dem In- und Ausland (Italien, Spanien, Portugal).

Datum: 02. + 16.06.2009

Code: CES13

16. + 23.11.2009

Dauer: 2 Tage



### ► Diplomierter Wein- & Spirituosenkenner – Europaweit!

Das WSET® Niveau 2 Zertifikat Mittelstufe Wein und Spirituosen

Dieser Kurs richtet sich an alle Fachpersonen, die im Hotel- und Gastgewerbe sowie im Handel tätig sind und ihr Grundwissen in Wein und Spirituosen vertiefen möchten. Diese Weiterbildung ist eine gute Voraussetzung für all jene, auch Amateure, die sich ein fundiertes, professionelles Wissen auf diesem Gebiet aneignen möchten. Nach dem Besuch der Kurse KUS28 und CES13 kann die Prüfung (50 Multiple-Choice Fragen) abgelegt werden, um die Qualifikation WSET® Niveau 2, Zertifikat Mittelstufe Wein und Spirituosen zu erlangen.

## Was genau ist die Visitenkarte Ihres Betriebes? Ist es die saubere Toilette, das gepflegte Hotelbett oder das kunstvolle Blumenarrangement?

Wie dem auch immer sei – Ihr Betrieb sollte sauber, gepflegt und frisch sein. Dass sauber ≠ sauber ist, lernen Sie in den ritzy\* Seminaren. Diese trotzen dem „ausen flott und innen flop“-Syndrom mit vielen Tipps und Tricks, die jeder Hausfrau zu denken geben!

### ► Planung, Kalkulation und Instruktion in der Reinigung

Frisch, sauber und kalkuliert!

Nach diesem Kurs sind Sie in der Lage, Reinigungssysteme optimal und individuell zu planen, die Kosten zu kalkulieren und Ihr Reinigungspersonal gezielt und korrekt zu instruieren.

Datum: **auf Anfrage** Code: **KUS36**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Reinigungspraxis

*Lernen Sie, professionell zu reinigen!*

Nach diesem Kurs sind Sie in der Lage, verschiedene Reinigungsmethoden in der Gastronomie rational, korrekt und umweltbewusst einzusetzen und auszuführen.

Datum: **auf Anfrage** Code: **KUS37**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Déco & Art floral

*Art in Französisch!*

Dieser praktische Kurs führt Sie in den aktuellen Trend der „Art florale“ und in die Einflüsse der japanischen Ikebana-Blumen-Kunst ein. Entdecken Sie, wie einfach und natürlich „Blumenkunst“ in Ihrem Betrieb Begeisterung auslösen kann und profitieren Sie gleichzeitig von der Französisch-Auffrischung.

Code: **KUS25**  
Dauer: **1 Tag**

### ► Frühling / Sommer

Mehrfarbige Patchwork. Wagen Sie grelle Farben! Blumen und Blätter in Harmonie.

Datum: **05.05.2009 Visp**  
**06.05.2009 Goms**

### ► Herbst

Variationen Rund um Treibholz und Draht. Kreation einer Pflanzenstruktur.

Datum: **01.09.2009 Goms**  
**02.09.2009 Visp**

### ► Winter / Feiertage

Rahmen sprengen : Neue Strukturen für ungewohnte Festtags-Sträusse.

Datum: **18.11.2009 Goms**  
**19.11.2009 Visp**



Datum	Code	Kurs
05.05.2009	KUS25	Déco & Art floral
06.05.2009	MAN17	Der erfolgreiche Event
08.05.2009	MAN18	Sponsoring
11.05.2009	KOM35	Grooming & Look für die Dame
25.05.2009	MIT10	Arbeitssicherheit
25.+26.05.2009	MIT22	Führungskompetenz
26.05.2009	ADM10	Von Excel zu Excel 2007
27.05.2009	KOM29	Mental Training
27.05.2009	ADM11	Word 1
27.+28.05.2009	KUS02	Cocktail & Co
28.05.2009	MAN22	Refresher Schwimmbad Desinfektion
30.05.2009	MIT15	Lohnabrechnung: Mutterschaft und Militär
30.05.2009	MIT16	Lohnabrechnung: neue AHV-No. Und Spezialfälle
02.06.2009	ADM04	Reservierungsmanagement
02.+16.06.2009	CES13	Wein- und Spirituoseniplom WSETII
03.06.2009	ADM12	Word 2
03.06.2009	KUS01	Servieren für Einsteiger
04.06.2009	MAN03	Foodmarketing & Kartengestaltung
04.+08.06.2009	KUS34	Service Schnellkurs
05.06.2009	MAN13	Angebotsplanung und -entwicklung
08.06.2009	MAN04	Betriebsorganisation
08.06.2009	MIT14	Arbeitsrecht & Ausländerrecht
09.06.2009	MAN05	Kalkulation, Preisgestaltung & Yield Management
09.06.2009	KUS41	Tranchieren, filettieren & flambieren
10.06.2009	MAN15	Arbeiten mit Kennzahlen im Hotel und Restaurant
10.06.2009	ADM13	Von Word zu Word 2007
10.06.2009	KUS26	Aktiver Verkauf im Restaurant
15.06.2009	MAN16	Quality Coach 1
15.06.2009	MIT21	Neue Ziele durch: Kontrolle, Lob, Kritik, Tadel
16.06.2009	KOM38	Sell the room - not the rate!
17.06.2009	MIT13	Professionelle Rekrutierung
17.06.2009	ADM14	Outlook
18.06.2009	MAN21	Rauchverbot in Ihrem Betrieb
18.06.2009	KOM33	Cross culture & Russen
19.06.2009	KOM44	Mental Training II
19.06.2009	MKTG05	PowerPoint-Präsentation
22.06.2009	ADM03	Einführung in das Internet
22.06.2009	MAN02	Dem Stress wirksam begegnen
23.06.2009	MKTG17	WEB 2.0
23.06.2009	ADM15	ritzy®Translator

Datum	Code	Kurs
24.06.2009	MAN19	Zeitmanagement
24.06.2009	ADM01	Excel 1
25.06.2009	KOM05	Gesprächsführung in Konflikten
26.06.2009	KOM36	Grooming & Look für den Herrn
26.06.2009	ADM05	Excel 2
26.06.2009	MKTG11	Newslettermarketing 2 (Workshop)
26.06.2009	MKTG16	Website - Check
26.06.2009	KOM16	Feng-Shui
29.06.2009	KOM41	Sind Ihre Gäste zufrieden oder begeistert?
30.06.2009	MIT09	Teamführung
30.06.2009	KOM42	Aufbau von Kundenbeziehung- und bindung
01.07.2009	MKTG13	Internet-Wissensmanagement
01.07.2009	MKTG15	Internet-Portale = klar mehr Gäste!
03.07.2009	KOM42	Ennea-Team
03.07.2009	KOM45	Innovation & Kreativität
10.07.2009	KUS42	Einführung in die Walliser Weine II
11.07.2009	KUS33	BBQ: Grillierspass

## Modul Betriebswirtschaft

04.06.2009	MAN03	Foodmarketing & Kartengestaltung
05.06.2009	MAN13	Angebotsplanung und -entwicklung
08.06.2009	MAN04	Betriebsorganisation
09.06.2009	MAN05	Kalkulation, Preisgestaltung & Yield Management
10.06.2009	MAN15	Arbeiten mit Kennzahlen im Hotel und Restaurant

## Modul Führung

25.+26.05.2009	MIT22	Führungskompetenz
15.06.2009	MIT21	Neue Ziele durch: Kontrolle, Lob, Kritik, Tadel
22.06.2009	MAN02	Dem Stress wirksam begegnen
24.06.2009	MAN19	Zeitmanagement
25.06.2009	KOM05	Gesprächsführung in Konflikten

## Modul Service & Wein: Basis

03.05.2009	KUS01	Servieren für Einsteiger
04.+08.06.2009	KUS34	Service Schnellkurs
09.06.2009	KUS41	Tranchieren, filettieren & flambieren
10.06.2009	KUS26	Aktiver Verkauf im Restaurant
06.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Zermatt)
08.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Saas-Fee)
09.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Leukerbad)

Datum	Code	Kurs
02.09.2009	KUS25	Déco & Art floral
02.-05.09.2009	MAN07	Schwimmbad Desinfektion
16.09.2009	KUS40	Leichte asiatische Küche
29.09.2009	KUS14	St. Hubertus lässt Grüssen
04.11.2009	KOM29	Mental Training
09.11.2009	MAN17	Der erfolgreiche Event
10.11.2009	MAN18	Sponsoring
11.11.2009	KOM44	Mental Training II
11.11.2009	KOM35	Grooming & Look für die Dame
12.11.2009	KOM36	Grooming & Look für den Herrn
13.11.2009	KUS39	Frisches, vegetarische und schnelle Küche
13.+14.11.2009	MAN09	Digitale Photographie
16.11.2009	KUS01	Servieren für Einsteiger
16.11.2009	KOM42	Aufbau von Kundenbeziehung- und bindung
16.+23.11.2009	CES13	Wein- und Spirituosenstudium WSETII
17.+18.11.2009	MIT22	Führungskompetenz
19.+20.11.2009	KUS34	Service Schnellkurs
19.11.2009	KUS25	Déco & Art floral
21.11.2009	MIT15	Lohnabrechnung: Mutterschaft und Militär
21.11.2009	MIT16	Lohnabrechnung: neue AHV-No. Und Spezialfälle
23.11.2009	MAN03	Foodmarketing & Kartengestaltung
24.11.2009	MAN13	Angebotsplanung
25.11.2009	KUS41	Tranchieren, filettieren & flambieren
25.11.2009	MAN04	Betriebsorganisation
25.11.2009	ADM04	Reservierungsmanagement
26.11.2009	MAN05	Kalkulation, Preisgestaltung & Yield Management
27.11.2009	MAN15	Arbeiten mit Kennzahlen im Hotel und Restaurant
30.11.2009	MIT14	Arbeitsrecht & Ausländerrecht
30.11.2009	KUS26	Aktiver Verkauf im Restaurant
30.11.2009	MIT10	Arbeitssicherheit
01.12.2009	KOM46	Reklamation als Chance
01.12.2009	MIT01	Richtig Delegieren muss gelernt sein
02.12.2009	MAN20	Alkoholausschank an Jugendliche
02.12.2009	MAN20	Alkoholausschank an Jugendliche
02.12.2009	MIT02	Coaching mit Folgen
07.12.2009	CES28	Einführung in die Welt der Spirituosen
07.12.2009	KOM33	Cross culture & Russen

Datum	Code	Kurs
09.12.2009	KUS15	Festtagsüberraschung
11.12.2009	KOM16	Feng-Shui
17.12.2009	KOM08a	Small-Talk, das kleine Gespräch
17.12.2009	KOM08c	Echt freundlich!

### Modul Betriebswirtschaft

23.11.2009	MAN03	Foodmarketing & Kartengestaltung
24.11.2009	MAN13	Angebotsplanung und -entwicklung
25.11.2009	MAN04	Betriebsorganisation
26.11.2009	MAN05	Kalkulation, Preisgestaltung & Yield Management
27.11.2009	MAN15	Arbeiten mit Kennzahlen im Hotel und Restaurant

### Modul Führung

17.+18.11.2009	MIT22	Führungskompetenz
01.12.2009	MIT01	Richtig Delegieren muss gelernt sein
02.12.2009	MIT02	Coaching mit Folgen

### Modul Service & Wein: Basis

16.11.2009	KUS01	Servieren für Einsteiger
19.+20.11.2009	KUS34	Service Schnellkurs
25.11.2009	KUS41	Tranchieren, filettieren & flambieren
30.11.2009	KUS26	Aktiver Verkauf im Restaurant
07.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Saas-Fee)
09.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Zermatt)
10.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Leukerbad)
11.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I (Goms)

### Partners





Ort	Datum	Code	Kurs
Goms	06.05.2009	KUS25	Déco & Art floral
Goms	25.06.2009	KOM39	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Service
Goms	25.06.2009	KOM40	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Rezeption
Goms	25.06.2009	KOM22	Der heisse Draht - Wirkungsvoll telefonieren
Goms	01.09.2009	KUS25	Déco & Art floral
Goms	18.11.2009	KUS25	Déco & Art floral
Goms	11.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Grächen	17.06.2009	KOM22	Der heisse Draht - Wirkungsvoll telefonieren
Grächen	01.07.2009	KOM38	Sell the room - not the rate!
Leukerbad	22.06.2009	KOM39	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Service
Leukerbad	22.06.2009	KOM40	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Rezeption
Leukerbad	24.06.2009	KOM22	Der heisse Draht - Wirkungsvoll telefonieren
Leukerbad	02.07.2009	KUS35	Tischkultur
Leukerbad	02.07.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise
Leukerbad	08.07.2009	KOM32	Gast-Modell
Leukerbad	09.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Leukerbad	06.+13.07.2009	KUS09	Kalte Küche - warme Gerichte
Leukerbad	20.07.2009	KUS17	Hygienisch und rationell arbeiten
Leukerbad	10.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Leukerbad	14.12.2009	KUS35	Tischkultur
Leukerbad	14.12.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise
Leukerbad	16.12.2009	KOM38	Sell the room - not the rate!
Saas-Fee	23.06.2009	KOM39	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Service
Saas-Fee	23.06.2009	KOM40	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Rezeption
Saas-Fee	30.06.2009	KUS35	Tischkultur
Saas-Fee	30.06.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise
Saas-Fee	06.07.2009	KOM32	GAST-Modell
Saas-Fee	08.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Saas-Fee	07.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Saas-Fee	15.12.2009	KOM38	Sell the room - not the rate!
Saas-Fee	16.12.2009	KUS35	Tischkultur

Ort	Datum	Code	Kurs
Saas-Fee	16.12.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise
Zermatt	23.06.2009	KOM22	Der heisse Draht - Wirkungsvoll telefonieren
Zermatt	24.06.2009	KOM39	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Service
Zermatt	24.06.2009	KOM40	Interkulturelle Verkaufs- & Gästekommunikation Rezeption
Zermatt	25.06.2009	MIT17	Brandverhütung, Evakuierung und Gasgeräte
Zermatt	25.06.2009	MIT17	Brandverhütung, Evakuierung und Gasgeräte
Zermatt	01.07.2009	KUS35	Tischkultur
Zermatt	01.07.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise
Zermatt	06.07.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Zermatt	07.07.2009	KOM32	GAST-Modell
Zermatt	09.12.2009	KUS18	Einführung in die Walliser Weine I
Zermatt	14.12.2009	KOM38	Sell the room - not the rate!
Zermatt	15.12.2009	KUS35	Tischkultur
Zermatt	15.12.2009	KUS38	Harmonie von Wein und Speise

## Weitere Modul-Kurse, die für 2009 geplant sind:

### Modul Informatik

26.05.2009	ADM10	Von Excel zu Excel 2007
27.05.2009	ADM11	Word 1
03.06.2009	ADM12	Word 2
10.06.2009	ADM13	Von Word zu Word 2007
17.06.2009	ADM14	Outlook
19.06.2009	MKTG05	PowerPoint-Präsentation
24.06.2009	ADM01	Excel 1
26.06.2009	ADM05	Excel 2

### Modul Personal-Administration - Frühling

30.05.2009	MIT15	Lohnabrechnung: Mutterschaft und Militär
30.05.2009	MIT16	Lohnabrechnung: neue AHV-No. und Spezialfälle
08.06.2009	MIT14	Arbeitsrecht & Ausländerrecht
17.06.2009	MIT13	Professionelle Rekrutierung

### Modul Personal-Administration - Herbst

21.06.2009	MIT15	Lohnabrechnung: Mutterschaft und Militär
21.06.2009	MIT16	Lohnabrechnung: neue AHV-No. und Spezialfälle
30.06.2009	MIT14	Arbeitsrecht & Ausländerrecht

## Ihre Koordinaten

Firma \_\_\_\_\_

Kategorie  Hotel  Restaurant

Camping  Andere

Stellung \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PLZ Ort \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Natel \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

## Anmeldeformular

Ich melde mich zu folgenden Seminaren<sup>1)</sup> an/

CODE	Datum	Kurstitel
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

<sup>1)</sup> Ab 7 Teilnehmer/innen wird der Kurs per E-Mail bestätigt

**weitere Daten für 2009 finden Sie auf [www.ritzyinfo.ch](http://www.ritzyinfo.ch)**

per E-mail	: <a href="mailto:info@ritzyinfo.ch">info@ritzyinfo.ch</a>
per Fax	: +41 27 606 90 51
per Post	: ritzy* Weiterbildung TechnoArk 3, 3960 Siders

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung via Mail, Fax oder Post.  
Bitte mit Kugelschreiber in Druckschrift ausfüllen.