



ritzy*

weiterbildung
formation continue

P.P.
3930 Visp

Freundlichstes Hotel im Wallis?

Die Zeiten sind hart! Vor lauter Kritik und Preisdumping kann einem schon fast die Laune vergehen. Aber genau diese Laune ist gefragt um das von ST neu definierte Thema „Freundlichkeit“ in der Schweiz auf Vordermann zu bringen. Sei es weil nun das freundlichste Hotel gesucht wird oder einfach um mit einem definitiv neuen USP dabei zu sein: Die Walliser Beherbergungs- und Bewirtungsbranche hat das Zeug dazu sich klar vom Rest der Schweiz abzuheben:

Als einziger Kanton verfügen wir über ein Weiterbildungsprogramm, das nicht nur die menschlichen Fähigkeiten zu fördern weiss, sondern genauso die ökonomischen, qualitativen und trendspezifischen! Wo sich die anderen Kantone noch überlegen wie sie den Veränderungen und neuen Wettbewerben begegnen wollen, lernen und entwickeln wir uns im Wallis bereits weiter.

Wer stark sein will setzt nicht auf sich alleine: tun wir es also zusammen!

Motivieren wir uns zusammen mit dem Ziel, das Wallis hervor zu heben und unter den Besten zu sein! Setzen auch Sie sich zum Ziel die Weiterbildung in Ihrem Betrieb zu fördern! Entdecken sie mit ritzy* die Chancen, Nischen und menschlichen Potentiale die noch verborgen sind und lassen Sie sie entfalten und blühen!

Ich wünsche Ihnen in diesem Sinne eine *freundliche* Winter-Saison

Isabelle Frei
Programmleiterin*
ritzy* Weiterbildung



Die Kunst der ehrlichen Gastfreundschaft

Jeder von Euch erfreut sich jedes Jahr im Spätherbst an den schön dekorierten Auslagen und Vitrinen der weihnachtlich geschmückten Geschäfte.

Da wird eine kleine Parfümflasche mit 50. cl Inhalt in einer 10 x so grossen feierlich verpackten Kartonschachtel zur Schau gestellt, oder Omas Lieblings Kokoslikör in der langen schmalen Flasche, welche immer gleich leer ist, weil der Inhalt nur durch eine optische Täuschung nach so viel Inhalt aussieht.

Der ganze Verkauf von Produkten wird über diesen Weg gefördert. Wir als Konsument fallen immer wieder darauf rein und werden zum Kauf überlistet.

Obwohl es nur leiblose Konsumgegenstände sind, hat eine schöne Verpackung die magische Kraft uns anzulächeln und uns so zu faszinieren, dass wir auf einen Kauf nicht verzichten können.

Auch wir Menschen haben diese Fähigkeit zu Faszinieren und unsere Produkte, in welchem Dienstleistungssektor wir auch tätig sind, attraktiver zu verkaufen.

Ein Talent, das jedem gegeben ist, welches jedoch nach Charakter oder Laune nicht immer gleich zur Geltung kommt. Wir nennen es „die Kunst der Gastfreundschaft“. Je nach dem, wie wir mit diesem Talent umgehen, können wir

angenehme und positive oder unangenehme und negative Signale senden, die dann vom Konsument oder Gast als gastfreundlich oder eben nicht gastfreundlich empfunden werden. Die Gastfreundschaft muss jedoch immer ehrlich sein und von Herzen kommen. Es nützt nichts zu glauben, dass man mit einer übertriebenen „Küss die Hand gnädige Frau“ oder „natürlich Herr Magister“ -Strategie, die vom Anfang bis zu den Ohren schleimt, mehr Erfolg hat als mit einem ehrlichen „Guete Tag,“ und „Danke viel mal,“ nach Walliser Art.

Durch unsere ritzy*Kurse, können wir unsere Talente in allen Sparten noch weiter fördern und verbessern und uns darauf vorbereiten, das Ziel zu erreichen, den Award zum freundlichsten Hotel der Schweiz, welches von Schweiz Tourismus initiiert wird, ins Wallis zu bringen.

Wenn wir alle daran glauben, werden wir es auch erreichen.

Pierre-André Pannatier
Präsident
Walliser Hotelier-Verein



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 2012

► Anmeldung

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

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) 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...

Bitte melden Sie sich schriftlich auf unserer Website www.ritzyinfo.ch mit dem elektronischen Anmeldeformular oder per E-Mail info@ritzyinfo.ch oder mit dem Anmeldeformular im ritzy*news und/oder Jahreskatalog an.

► Anmeldeschluss

Der Anmeldeschluss ist aus organisatorischen Gründen strikte einzuhalten und läuft 14 Tage vor dem jeweiligen Kursdatum ab. Die Anmeldebestätigung erfolgt per E-Mail umgehend nach Erhalt der Anmeldung. Die Kursbestätigung erfolgt per E-Mail, 10 Tage vor Kursbeginn.

HES-SO Valais
ritzy* Weiterbildung

Techno Ark 5
3960 Siders - Tel. 027 606 90 31
E-mail : info@ritzyinfo.ch
Website : www.ritzyinfo.ch

► 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.

► 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.

► 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.

► Unkostenbeitrag

Gewisse Seminare sehen einen «Unkostenbeitrag» vor. Dieser soll helfen, den Einkauf von z.T. teuren Degustations- und Verarbeitungswaren sowie Kursmaterialien zu decken. Die von einem „Unkostenbeitrag“ betroffenen Seminare weisen die anfallenden Kosten im Kursbeschriftung aus. Den Teilnehmern wird bei der Kursbestätigung der definitive Unkostenbeitrag bestätigt. Dieser wird am Kurstag vom Dozenten einkassiert.

► 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 mittriebsentschädigung von CHF 80.00 erhoben und der betreffenden Person/Betrieb belastet, beziehungsweise 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 wurde und/oder 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.

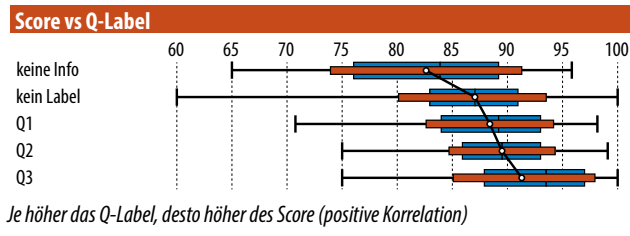
Freundliche Hotels, zufriedene Gäste, profitable Betriebe

Zufriedene Gäste sind das „A und O“ erfolgreicher Betriebe, denn dadurch steigen die Auslastung und der Umsatz pro Hotelzimmer. Dieser Zusammenhang konnte in einer Studie des Instituts für Tourismus der HES-SO Wallis im Auftrag von hotellerieuisse und Schweiz Tourismus festgestellt werden. Dabei wurden Daten von TrustYou zu Hotel-Online-Bewertungen und vom Betrieb (Sterne, Qualitätslabel, Auslastung, REVPAR, etc.) ausgewertet und in Beziehung gesetzt. Die durchschnittliche Zufriedenheit der Gäste wird mit dem TrustYou-Score gemessen und liegt zwischen 0 und 100. Die über 1000 ausgewerteten Schweizer Hotels erreichen dabei einen Score von 87, während die etwa 200 Walliser Hotels im Schnitt 88 Punkte erreichen. Diese Zahlen von Online-Bewertungen belegen, dass die Zufriedenheit der Gäste auf einem hohen Niveau ist und die Hoteliers davon profitieren sollten.

denn er weiss die schöngefärbten Bilder und Texte auf der Hotel-Webseite kritisch zu hinterfragen und wünscht sich Transparenz. Die Hotels sind also gefordert, auf wichtigen Plattformen wie Tripadvisor, Holidaycheck oder auch Google+ Local genügend Erfahrungsberichte aufweisen zu können.

Die erhaltenen Online-Feedbacks können wiederum genutzt werden, um die hohe Kundenzufriedenheit weiterhin zu gewährleisten und wenn möglich die Qualität zu optimieren. Das Wissen über die Erwartungen der Kunden, sowie deren wahrgenommenen Stärken und Schwächen der eigenen Dienstleistung sind von hoher Relevanz für das Qualitätsmanagement und in der Konsequenz für die Kundenzufriedenheit. Kritische Kommentare können auch als Grundlage für das Festlegen von Betriebszielen herangezogen werden: Was soll beispielsweise nicht mehr negativ erwähnt werden?

TrustYou Score versus Q-Label



Zum einen sollte durch die hohe Kundenzufriedenheit vermehrt positive Mund-zu-Mund-Werbung angestossen werden. Empfehlungen von anderen Gästen sind im Tourismus das wichtigste Marketinginstrument, da sie im Vergleich zu anderen Werbemassnahmen ein hohes Vertrauen geniessen und deshalb die Entscheidungen bezüglich der Wahl des Anbieters stark beeinflussen. Empfehlungen werden heute nicht mehr nur Mund-zu-Mund weitergegeben, sondern Bewertungen und Kommentare auf online Reiseportalen oder auch auf sozialen Netzwerken wie Facebook helfen dem Gast bei der Entscheidungsfindung und werden von der Mehrheit der Internetnutzer gezielt gesucht. Beim Fehlen von Gästebewertungen fehlt dem potenziellen Kunden möglicherweise eine nützliche Drittmeinung,

Plattformen aus. Ein Engagement zur Verbesserung der Qualität der eigenen Dienstleistungen hat also einen messbaren Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Es bietet sich also an, von den Schulungsangeboten von ritzy* zu profitieren, um die Erwartungen der Gäste noch besser erfüllen zu können.

Zusammengefasst bieten Hotelbewertungen viele Potenziale, um die Zufriedenheit der Kunden positiv zu beeinflussen. Jedem Gastgeber kann ans Herz gelegt werden, die verfügbaren Instrumente und Plattformen aktiv und professionell einzusetzen.

Roland Schegg und Michael Fux
Institut für Tourismus HES-SO Wallis

Dass sich die Bemühungen im Bereich der Qualität auszahlen, konnte im Rahmen der angesprochenen Studie belegt werden. Hotels mit einem Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus erreichten einen höheren TrustYou-Score. Und je höher das Q-Label eines Hotels ist, desto höher fällt die durchschnittliche Benotung auf Online-



Hotelbewertungen und Online Reputation

Das offizielle Training von HolidayCheck

► Das Basic-Seminar Bewertungsportale im Überblick

Das BASIC Seminar ist für alle Teilnehmer geeignet, die einen umfassenden Überblick zu Hotelbewertungen und die Nutzung von Gästefeedback möchten. Sie erhalten aus erster Hand wichtige Informationen, um Bewertungen bestmöglich zu nutzen und den eigenen Betrieb optimal darzustellen.

- Überblick zu touristischen Bewertungsportalen
- Hintergrundwissen zu Hotelbewertungen
- Gäste zu Bewertungen motivieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Reaktion auf Bewertungen
- Optimale Darstellung auf den Portalen
- Expertentipps
- Neueste Erkenntnisse und Entwicklungen aus erster Hand

Code: MKTG45
Dauer: ½ Tag
Datum: 13.11.2012

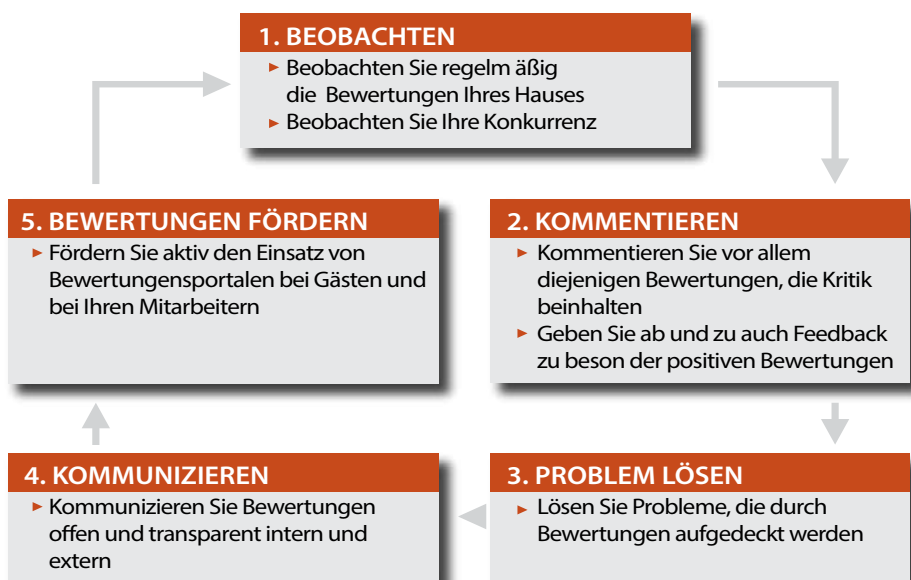
► Das Advanced-Seminar Bewertungsportale im Griff

Das ADVANCED Seminar baut auf den Inhalten des BASIC Seminars auf. Es ist besonders geeignet für alle Teilnehmer, die bereits aktiv mit Hotelbewertungen arbeiten und ihr Wissen weiter vertiefen möchten.

- Bewertungen als Qualitätsinstrument
- Monitoring-Tools
- Beschwerdemanagement on- und offline
- Authentische und stilichere Kommentare verfassen
- Bewertungen in interne Prozesse integrieren
- Die eigene Online-Reputation managen
- Mehr aus den Bewertungsportalen heraus-holen (Widgets, Integrationsmöglichkeiten, etc..)

Das ADVANCED Seminar ist besonders geeignet, wenn: die verschiedenen Bewertungsplattformen wie z.B. Tripadvisor, HolidayCheck, Zoover oder Google bekannt sind, Gäste bereits aktiv zu Bewertungen aufgefordert werden, das Verfassen von Hotel-Kommentaren und die Integration ins Beschwerdemanagement geübt werden sollen.

Code: MKTG46
Dauer: ½ Tag
Datum: 13.11.2012



(Quelle : Holidaycheck, Professioneller Umgang mit Hotelbewertungen)

Arbeitssicherheit, Brandschutz und Erste Hilfe

Immer mehr Qualitätslabel geben dem Gast und Reiseveranstalter die Sicherheit, dass das angepriesene Angebot der Wahrheit entspricht. Reiseveranstalter legen verstärkten Wert auf Sicherheit, weil sie im Rahmen der Produkthaftung selber in der Verantwortung stehen. Die Leitung der Hotels/Restaurants oder Camping sollte die Vorschriften der Gesetzgebung einhalten, denn bei Verstößen steht sie in der Haftung. Wer von Haftung spricht, spricht von Versicherungen, Arbeitsausfall und – im schlimmsten Fall –

von einem nicht wieder gut zu machenden Verlust.

Jedes Jahr werden im Rahmen der Prävention neue Statistiken geliefert, die die Gefahren vor Augen führen sollen um Betriebsinhaber und Ihre Mitarbeitenden zu sensibilisieren. Nun sind wir aber mal ehrlich: inwiefern beschäftigen wir uns denn im Tagesgeschäft mit der Sicherheit im Betrieb? Rütteln uns da die Zahlen noch auf?

Arbeitssicherheit

Rundum sicher am Arbeitsplatz!

Die Arbeitssicherheit erhalten und steigern ist eine Daueraufgabe. Darum ist es sinnvoll, wenn Sie die Information Ihrem Personal – angefangen beim Kader bis zu den Hilfskräften – in geeigneter Form zugänglich machen. Wissen Sie, wie schnell ein Unfall geschieht und was die häufigsten Ursachen der Unfälle sind?

Hier ein paar Zahlen aus der Branche: 25% gleiten aus oder stolpern, 35% stechen oder schneiden sich und 5% verbrennen und verbrühen sich am Arbeitsplatz.

Das Tagesseminar Arbeitssicherheit – Kopas

Dieser Kurs richtet sich in erster Linie an die Geschäftsführung oder das Kader, das für die Arbeitssicherheit zuständig ist. Der „Kopas“-Kurs erlaubt dem Sicherheitsverantwortlichen eines Betriebes, die für das betriebsinterne Sicherheitskonzept erforderlichen Bausteine kennen zu lernen und zu verstehen. Das auf seinen Namen erstellt Kopas-Zertifikat ist nicht auf den Betrieb übertragbar. In den letzten 10 Jahren haben unzählige, gesetzliche Änderungen dazu geführt, dass sowohl das Lehrmaterial als auch der unterrichtete Stoff in vielen Betrieben nicht mehr auf aktuellem Stand sind.

▶ Arbeitssicherheit

Kopas - obligatorisch!

Gemäss Artikel 82 Absatz 1 UVG ist der Arbeitgeber verpflichtet, zur Verhütung von Berufsunfällen und Berufskrankheiten alle Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den gegebenen Verhältnissen angemessen sind. Sie lernen verschiedene Gefahren und dazu mögliche Antworten zur Förderung der Arbeitssicherheit kennen.

Code: MIT10
Dauer: 1 Tag
Datum: 22.10.2012

Brandschutz

Kleines Feuer - großer Schaden: Wo die Brandgefahr lauert

Brandschutz ist in der Branche ein wichtiges Thema, damit sich der Gast rundum sicher und wohlfühlen kann. Die Verantwortung für den Brandschutz liegt beim Betreiber des Gastronomie- oder Hotelleriebetriebes. Brandschutz muss eingebaut, unterhalten, organisiert, überprüft und immer wieder auf einen neuen Stand gebracht werden.

▶ Brandverhütung

Wie reagiere ich richtig?

Sie lernen, die Risiken zu beurteilen, Vorbeugungsmassnahmen zu treffen und sich richtig zu verhalten im Falle eines Feueralarms. Beim Löschen reeller Feuer lernen Sie die wichtigsten Gesten kennen! Grundlagen sind die neuesten Normen der Brandverhütung, sowie die Erkenntnis über die Feuerentstehung.

Code: MIT17
Dauer: ½ Tag

Erste Hilfe

Leben retten – gewusst wie!

Unter Erster Hilfe versteht man von jedermann durchzuführende Massnahmen, um menschliches Leben zu retten, bedrohende Gefahren oder Gesundheitsstörungen bis zum Eintreffen professioneller Hilfe (Arzt, Rettungsdienst) abzuwenden oder zu mildern.

▶ Erste Hilfe – Im Arbeitsalltag

Ein plötzlicher Notfall, was ist zu tun?

Kann ich meinen Erste-Hilfe-Kenntnissen vertrauen? Unerwartet stehen sie eines Tages neben einem Verletzten oder einer plötzlich erkrankten Person. Notfälle können überall und jederzeit geschehen. Sind Sie nicht froh, wenn sie sofort richtig handeln können? Diese Sicherheit für den Ernstfall vermitteln Ihnen die Kursleiter.

Code: MIT18
Dauer: ½ Tag

Wussten Sie dass in der Schweiz jährlich...

- über 50'000 Personen einen Herzstillstand erleiden?
- rund 78 Tausend Berufsunfälle in der Gastronomiebranche geschehen – das sind rund 2 Unfälle pro Minute!!
- jeder Arbeitnehmer über 50 Stunden pro Jahr wegen Krankheit/Unfall von der Arbeit ausfällt?
- Jeder vierte Berufsunfall ein Stolper- oder Sturzunfall ist

- nur 50 % der Schweizer kennen auf Anhieb die Nummer der Sanität – 144
- beängstigende 70% der Schweizer leisten falsch Nothilfe

Konzept erstellen

▶ Ihr Arbeitssicherheits-Konzept Workshop WHV

Arbeitssicherheitsverantwortlicher - setzen Sie Ihr Konzept um!

Haben Sie den Kopas-Kurs besucht und wollen nun Ihr eigenes Arbeitssicherheits-Konzept entwerfen und realisieren? Wir erarbeiten dieses mit Ihnen in 10 Schritten und geben Ihnen Inputs, wie sie dieses in Ihrem Betrieb einführen und stetig verbessern können. Am Ende des Kurses gehen Sie mit dem fertigen Konzept nach Hause.

Code: MIT10a
Dauer: 1 Tag

Arbeitssicherheit in der Praxis

▶ Auf Arbeitssicherheit sensibilisieren in der Praxis

Beherrschen Sie die Umsetzung im Team!

Als Arbeitgeber haben Sie die Pflicht Ihre Mitarbeiter über die Sicherheitsmassnahmen und das betriebsinterne Konzept zu informieren und auszubilden. Ein Profi steht Ihnen zur Verfügung um Ihre Teams in wenigen Stunden auf den geforderten Wissensstand zu bringen.

Code: MIT10b
Dauer: ½ Tag

Dazu gehören insbesondere das Absetzen eines Notrufs, die Absicherung der Unfallstelle und die Betreuung der Verletzten. Zwei verschiedene Halbtageskurse lernen Sie das richtige Verhalten:

▶ Erste Hilfe - BLS-AED halbautomatischer Defibrillator

Herzstillstand; Jede Minute zählt!

Wird nach einem Herzstillstand nicht sofort Erste Hilfe geleistet, sinken die Überlebenschancen rapide (mit jeder Minute um 10%). Da ein Arzt nicht immer in wenigen Minuten zur Stelle ist, können Laien mit Erfolg die Herz-Lungen-Wiederbelebung in die Wege leiten, bis der Patient in professionelle Hände kommt. Der „Basic Life Support“ BLS genannt aber auch die richtige Anwendung eines Defibrillators gehören in diese Schulung..

Code: MIT20
Dauer: ½ Tag

Neue Wege im Führungsverständnis

ritzy* Mitarbeiterführung

Erstmals bietet ritzy* einen kompletten Ausbildungslehrgang für Führungskräfte in Hotellerie und Gastronomie zum Thema Mitarbeiterführung an.

Ausgangslage

Zwei wesentliche Elemente haben dazu geführt, dieses Projekt zu lancieren. Erstens soll dem Umstand Rechnung getragen werden, dass gerade in unsicheren Zeiten Vorgesetzte gefragt sind, welchen es gelingt durch ein motivierendes Umfeld auch bei Mitarbeitenden mehr Arbeitsressourcen freizusetzen. Zweitens werden in vielen Betrieben Mitarbeitende in neue Funktionen befördert, welche wohl den fachlichen Ansprüchen genügen, oft aber den Anforderungen der menschlichen Kompetenz nicht gerecht werden.

Nutzen für Teilnehmer & Betrieb

Für den Betrieb bedeutet dies eine geringere Fluktuation sowohl der Führungskräfte als auch der Mitarbeiter. Chefs welche ihrer Arbeit gewachsen, sind leiden weniger unter Stresssymptomen und sind bereit, gemeinsam mit ihrem Team Mehrarbeit zu leisten. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit sich nicht nur neues Wissen anzueignen sondern sich auch in einem Lernfeld mit kritischen Führungssituationen konkret auseinander zu setzen.

An wen richtet sich diese Ausbildung?

Diese Weiterbildung richtet sich denn auch in erster Linie an junge Führungskräfte, welche in fünf Tagen das notwendige Rüstzeug erhalten, ihre Führungsposition in menschlicher und führungstechnischer Sicht souverän wahrzunehmen.



Führen DURCH VORBILD

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer erbringen in ihrer Arbeitstätigkeit einen Führungsnachweis von mindestens 3 Monaten.
- Sie sind von einem Mentor (Vorgesetzter oder Geschäftsführer resp Hoteldirektor) vorgeschlagen und erarbeiten vorgängig gemeinsam mit ihm/ihr eine konkrete Zielsetzung zu diesem Führungslehrgang.

Inhalt

Der Unterrichtsstoff wird konkret auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden angepasst – es wird darauf Wert gelegt, Themen mit Fallbeispielen und persönlichem Engagement im praktischen Rahmen zu erfahren. Die Module sind denn auch entsprechend aufgeteilt, so stehen Führungskompetenz und Verantwortung, Kommunikation, Problemlösung und Entscheidungsbildung, praktische Führungs- und Arbeitstechniken, Persönlichkeitsbildung, Teamarbeit und Umgang mit Stress im Vordergrund.

Genereller Ablauf

Der Lehrgang beinhaltet 5 Module à 1 Tag (09h00 - 17h00). Die 5 Module werden 2x jährlich an fixen Daten angeboten und beinhalten generell:

- Modul 1-3, je 1 Tagesmodul
- Modul 4+5, zwei sich folgende Tage in einem Walliser Hotel, inklusive themenspezifischem Abendprogramm, Übernachtung & VP.

Ein Zyklus umfasst max. 16 Teilnehmer.

Im Rahmen der Ausbildung verfasst jeder Teilnehmende zusätzlich eine persönliche, konkrete schriftliche Zielsetzung mit entsprechender Massnahmenplanung zur Umsetzung im Betrieb.

Der Lehrgang wird am letzten Tag mit einem schriftlichen Test abgeschlossen.

Teilnehmer, die nur einzelne Module besuchen nehmen bitte mit dem ritzy* Sekretariat kontakt auf.

Zertifikat

Der Ausbildungslehrgang wird nach dem Besuch der 5 Tagesmodule mit einer Prüfung abgeschlossen. Teilnehmenden welche sich in die Themen vertiefen wollen, wird die Möglichkeit geboten, auf die Veranstaltung aufbauend eine Diplomarbeit zu schreiben und diese mit einer mündlichen Prüfung mit einem Zertifikat abzuschliessen. Die genauen Prüfungsdaten werden im Lehrgang mitgeteilt (voraussichtlich 3 Monate nach dem Kurs).

Besonderes

Aufbauend auf diese Weiterbildung besteht für die Teilnehmenden die Möglichkeit, sich ca. 3 Monate später zum Diplomtest anzumelden.

Preis

Die Anmeldegebühren für den ganzen Lehrgang belaufen sich auf CHF 150.-. Für die Übernachtung inklusive Abendprogramm und VP wird ein Unkostenbeitrag in Rechnung gestellt (Siehe Information auf www.ritzyinfo.ch).

<p>► Modul 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungskompetenz und Verantwortung • Die Rolle des Vorgesetzten 	<p>► Modul 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Herausforderungen • Problemlösung und Entscheidungsbildung • Kommunikation und Führen anspruchsvoller Gespräche 	<p>► Modul 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsinstrumente • Zielsetzungen Delegation • Leiten von Sitzungen 	<p>► Modul 4 + 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schaffen eines motivierenden Arbeitsumfeldes • Arbeit im Team • Persönlichkeitsbildung • Die Kunst über den eigenen Schatten zu springen • Umgang mit Stress.
<p>Datum: 29.11.2012 03.06.2013</p>	<p>Datum: 06.12.2012 10.06.2013</p>	<p>Datum: 13.12.2012 17.06.2013</p>	<p>Datum: 17+18.01.2013 11+12.07.2013</p>

► **L-GAV - Teilpensa und ihre Probleme**

Sind Sie up-to-date?

Die Begriffe «Teilzeitarbeit» und «Aushilfe» werden nicht einheitlich verwendet. Im allgemeinen Sprachgebrauch des Gastgewerbes läuft die terminologische Grenze oft allein entlang der Linie regelmässiger / unregelmässiger Beschäftigung oder der Lohnbe-

rechnung im Monats- / Stundenlohn. Was Umgangssprachlich verständlich sein mag, kann rechtlich gesehen jedoch zu grossen Problemen führen. Die erste Abgrenzung ist juristisch untauglich, die zweite zäumt das Pferd beim Schwanz auf.

Code: MAN27a
Dauer: ½ Tag
Datum: 06.11.2012

► **Lohnabrechnung Online**

Erstellen der Lohnabrechnung Online!

In diesem Kurs lernen Sie die Anwendung des Online Lohnprogramms Gastosocial@net. Erstellen von Lohn-

abrechnungen, Monats- Quartals- und Jahresabrechnungen.

Code: MIT36
Dauer: ½ Tag
Datum: 14.11.2012

► **Quality Coach 1 - Refresher**

Bestätigen Sie Ihre Qualität!

Ausgebildete Q-Coaches haben die Möglichkeit, im Refresher-Kurs ihr Wissen aufzufrischen. Der Kurs ist auch die ideale Vorbereitung zum

Erneuern des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I.

Code: MAN16a
Dauer: ½ Tag
Datum: 14.11.2012

► **Durchblick in Bewilligungsfragen**

Rechtsberatung!

Der Kurs zeigt auf, welche Bewilligungsverfahren und -bestimmungen in der nationalen und kantonalen Gesetzgebung verankert sind und für die die Gastronomie entscheidend sind.

Je nach Herkunftsland gelten anderen Bestimmungen. Die wesentlichen Punkte dieser Themen werden mit praktischen Beispielen aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet.

Code: MIT38
Dauer: 1 Tag
Datum: 15.11.2012

► **ABC des Marketing**

Der Einführungskurs

Marketing ist für Sie (noch) ein Buch mit sieben Siegeln? Das Seminar „ABC des Marketings – eine Einführung“ richtet sich in leicht verständlicher Art und Weise an alle, die mit Marketing

bislang wenig Berührungspunkte hatten und nun mit diesem komplexen Thema auf erste Tuchfühlung gehen wollen.

Code: MKTG42
Dauer: 1 Tag
Datum: 05.11.2012

► **Heute Mitarbeiter, morgen Chef**

Schaffen Sie erfolgreich den Rollentausch!

Sie haben zum ersten Mal eine Führungsposition übernommen? An diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie Ihre neue Rolle erfolgreich ausführen und lernen Ihrer Ver-

antwortung gerecht zu werden. Sie erhalten Tipps und Hinweise zu Führungsstil, Mitarbeitermotivati-

on und Konfliktbewältigung.
Code: MIT37
Dauer: 1 Tag
Datum: 19.11.2012

► **Google und Facebook Ad-words / Ads**

Nutzen Sie die Macht von den zwei Webgiganten

Google und Facebook bieten beide optimale Plattformen und zielgruppenspezifische Kunden-ansprachemöglichkeiten. Nutzen Sie diese heu-

te noch! Erscheinen Sie ganz oben bei Ihren Suchbegriffen und wenden Sie sich spezifisch per Facebook – Werbung an Ihre Zielklientele.

Code: MKTG40
Dauer: 1 Tag
Datum: 16.11.2012

► **Mobiles Marketing**

«How To» des mobile Marketing

Sie erhalten Inputs im Bereich mobile Marketing. Ist Ihre Webseite Handykonform? Kann man bei Ihnen im Google Place Bewertungen schreiben und vieles mehr. An diesem Kurs wird geprüft, ob Sie bereit sind für die

neuen Entwicklungen im Handy-Bereich. Das Natel wird nämlich immer wichtiger und so verändert sich auch das Marketing.

Code: MKTG41
Dauer: 1 Tag
Datum: 20.11.2012

► **Erfolg in der Gastronomie und Hotellerie!**

Die drei Erfolgsfaktoren

Controlling, Marketing und Angebot! Der Kurs zeigt auf, wie mit einfachen Mitteln der Betrieb auf den Weg des Erfolgs gebracht werden kann. Ein-

fach, praxisorientiert und schnell umsetzbar ist die Devise dieses dreitägigen Workshops!

Code: MAN33
Dauer: 3 Tage
Datum: 26. - 28.11.2012

► **Nachfolgeregelung**

Betriebsübergaben im Tourismus – Erfolg dank Planung

Das Halbtagesseminar zeigt auf, wie mit einer umsichtigen Planung die Nachfolge und die Betriebsübergabe im Tourismus erfolgreich umgesetzt werden kann. Die Prozesse der Abklärung, der Vorbereitung und

Umsetzung bis hin zur Ankoppelung, werden durchgespielt und die Ausführungen werden mit Beispielen aus der Praxis gespickt und anhand von Modellfällen mit den Teilnehmern diskutiert!

Code: MAN32
Dauer: ½ Tag
Datum: 03.12.2012

► **Ich positioniere mein Unternehmen neu!**

Wettbewerbsfähig auf die Zukunft ausgerichtet!

Rückläufige Umsätze, ausbleibende Stammgäste und keine Neukunden in Sicht? Nutzen Sie die aktuelle Wirtschaftslage ganz bewusst an-

tizyklisch, um Ihren Betrieb wieder wettbewerbsfähig für die Zukunft auszurichten und damit Ihren Mitbewerbern die entscheidende Nasenlänge voraus zu sein!

Code: MKTG43
Dauer: 1 Tag
Datum: 04.12.2012

► **Gäste als Stammkunden**

Aus erstmaligen Gästen treue Kunden und Botschafter schaffen

Die Hotellerie lockt mit Sonderaktionen und hohem Preisnachlass oft neue Kunden in die Region – doch statt bloss ein Strohfeuer zu entfachen, sollen die neuen Gäste zu positiven Botschaftern für das Wallis in

der Üsserschwyz werden und in der nächsten Saison wiederkommen. Die gemeinsam entwickelten Massnahmen lassen sich auch auf alle anderen Kunden übertragen, die auf Grund eines Sonderangebots buchen.

Code: KOM59
Dauer: 1 Tag
Datum: 06.12.2012

► **Nachhaltigkeits-Marketing**

Alles (nur) Bio oder was?

Der prognostizierte neue Megatrend für die Hotellerie und Gastronomie. Aber was hat es damit ganz genau auf sich? Erfahren Sie in diesem Seminar, welche Voraussetzungen erfüllt

sein müssen, um mit Ihrem Betrieb oder Angebot nachhaltig erfolgreich (positioniert) zu sein.

Code: MKTG44
Dauer: 1 Tag
Datum: 14.12.2012



Das sagen die Betriebe, die von internen Schulungen profitiert haben

Parkhotel Beau Site, Zermatt

Nostalgie ist schön, aber zwischendurch muss man mit der Zeit gehen, um nicht mehr dazustehen wie vor 100 Jahren...

Daher haben wir uns entschieden, ritzy* intern zu nutzen. Unser Wunschthema hiess „Richtig telefonieren“, da wir wissen, dass das enorm wichtig und die Visitenkarte eines Hotels schlechthin ist. Für uns aktuell, da zwei Auszubildende an die Rezeption wechselten. Referent Michel Rippstein kam nur kurze Zeit nach der Wunschäusserung bei Frau Frei nach Zermatt und kümmerte sich im Parkhotel Beau Site mit unseren Mitarbeitenden und ein paar ihrer Kollegen um den „heissen Draht“. Motiviert gingen unsere zwei Teilnehmer schon zwei Tage nach dem Kurs ans Werk... also ans Telefon. Das Ergebnis ist verblüffend: Unsere Jungmannschaft hat Spass am Telefonieren entwickelt und begegnet diesem wichtigen Instrument mit weit weniger Respekt und mit mehr Lockerheit als vorher. Wir stellen also fest, dass „ritzy* intern“ für uns ideal ist. Die Kurse können nach unseren Bedürfnissen eingerichtet werden. Das Angebot der Kurse selbst bestimmen zu können, bedeutet eine Grundmotivation für unsere Mitarbeitenden. Weiterbildung wird somit nicht als „Muss“, sondern als „Will“ oder „Kann“ angesehen. Die



Referenten kommen dazu noch ins Haus. Ebenfalls kann der Weg zum Kursort kurz gestaltet werden. Die Lage von Zermatt bedingt eine zeitaufwendige Reise, sobald der Kurs im Tal stattfindet – nach Visp beträgt eine Zugfahrt immerhin 60 Minuten. Sicher ist für uns, dass wir dieses tolle Angebot in Zukunft mehr nutzen werden und haben uns schon nach neuen Wunschthemen im Kollegenkreis umgehört.

Raphaella Vollmer
Direktionsassistentin

CFI Hotels & Restaurants, Naters

In der heutigen Zeit ist eine stetige Weiterbildung für die Hotellerie überlebenswichtig. Durch qualifizierte Mitarbeiter und das dadurch qualitativ hohe, und sich ständig verbessernde Serviceangebot kann der eigene Betrieb sowie die Hotellerie in der Schweiz am Markt besser positioniert werden. Mit einem renommierten Partner wie ritzy* und ihrem attraktiven Aus- und Weiterbildungsangebot, können wir als Betrieb dazu beitragen, dass unsere Mitarbeiter ihr Potential voll entfalten können und dies an die Gäste weitergeben können. Zudem bietet ritzy* die einzigartige Möglichkeit die Kurse, ab 7 Teilnehmern, in dem eigenem Betrieb durchzuführen. Dies erspart uns und unseren Mitarbeitern Kosten und vor allem Zeit, welche wir dann in die Gästebetreuung investieren können. Wir danken ritzy* an dieser Stelle für die hervorragende Zusammenarbeit und freuen uns auf viele weitere Seminare und Schulungen.



Christian Frank Imhof
Geschäftsführer

Wir gratulieren!

Wir freuen uns Ihnen die Rangliste der ritzy*-Kursbesucher bekannt zu geben! Zum ersten Mal haben wir die höchste Auszeichnung für insgesamt über 50 besuchte Seminartage mit dem ritziest*Zertifikat feiern dürfen! ... and the winner is:

Mit 61 besuchten Seminaren:
Karin Bittel, Hotel Slalom, Bettmeralp

Mit 58 besuchten Seminaren:
Andrea Salamin, Hotel de Moiry, Grimentz

Mit 46 besuchten Seminaren:
Manuela Bakker-Loretan, Hotel dala, Leukerbad

40 Seminare: Sonia Pellaud, Restaurant Lusa, Bettmeralp

34 Seminare: Golda Andenmatten, Pension Heino, Saas-Grund

33 Seminare: Josiane Supersaxo, Welcomehotel Bergheimat, Saas-Fee. Rolf Zurbruggen, Hotel Mattmarkblick, Saas-Almagell

31 Seminare: Margrit Loretan, Waliserhof, Leukerbad

28 Seminare: Andreas und Christine Weissen, Camping Bella-Tola, Susten

25 Seminare: Fabian Albrecht, Hotel des Alpes, Fiesch

23 Seminare: Karin Bumann, Spaghetteria Da Rasso, Saas-Fee. Nicole Maret-Clerc, Café de la Cooperative, Aproz

22 Seminare: Olga Zimecki, Café d'Aproz, Aproz

21 Seminare: Krista Genoud, Camping Swiss Plage, Salgesch. Fabio Gentinetta, Hotel Alex, Leukerbad. Danielle Guntern, Hotel Alpenrose, Zermatt. Christian Imseng, Hotel Berghof, Saas-Fee

20 Seminare: Viviane Darioli, Les 4 Saisons, Ovronnaz. Juliane Plaschy, Buvette de la Raffinerie, Collombey. Theres Stutzer, Hotel Waldhaus, Bettmeralp. Hannelore Tsokhim-Bumann, Wirtshaus Godswärgjstubu, Albinen

18 Seminare: Alexia Bumann, Sport-Hotel, Saas-Fee. Margret Eggs, Hotel Blinnenhorn, Reckingen. Adelheid Gard, Hotel Sonnenhalde, Ausserberg. Fabian Holzer, Alpenblick Wellnesshotel, Fiesch

16 Seminare: Rahel Isenschmied, Hotel Bella Lui, Crans-Montana. Elisabeth Weger-Herren, Hotel Landhaus, Münster

15 Seminare: Claudia Anzévui Métrailler, Hôtel Restaurant Les Mélèzes, Les Haudères. Nestor Burgner, Nesti's Ski Bar, Saas-Fee. Fabienne Marclay Bidaud, Auberge de Salanfè, Vérossaz. Andrea Rampf, Lindner Hotels & Alpentherme, Leukerbad

Seminar- und Dozentenauswertung

ritzy* verteilt nach jedem Seminar einen Fragebogen der zum Ziel hat, die Qualität unserer Seminarinhalte und Seminarleiter zu prüfen. Diese Auswertung ist einerseits integrierter Bestandteil unserer Eduqua-Zertifizierung, andererseits ein gutes Mittel, selbstkritisch das ritzy*Programm immer wieder auf seine Effizienz zu testen.

Wir haben ein Instrument gefunden das uns ermöglicht, eine globale Auswertung dieser Fragebogen zu erlangen und somit nicht nur nach dem „Gespür“ sondern auch nach „Fakten“ zu handeln. Bevor wir Ihnen nun aber die sehr erfreulichen Statistiken zeigen, möchten wir uns auch herzlich für Ihr Mitmachen, Ihre Impulse und Ihre Kritik bedanken!!

Auswertungs-Skala:

- 1 01-59% = unbefriedigend
- 2 60-74% = mittelmässig
- 3 75-90% = gut
- 4 90%+ = sehr gut

	Note
Kursevaluation	95.0%
Gesamteindruck	95.0%
Neues gelernt	92.5%
Kursunterlagen	97.5%
Referent drückt sich klar aus	97.5%
Referent beherrscht das Thema	95.0%
Referent bemüht um aktive Beteiligung	92.5%
Verhältnis Theorie/Praxis ausgewogen	95.0%
Resultat:	sehr gut

	Note
Evaluation ritzy*Team	95.0%
Abwicklung der Administration	95.0%
Kontakt professionell und freundlich	95.0%
Resultat:	sehr gut

Auszeichnung für ritzy*Kurse

Fleissige Teilnehmer/innen erhalten bei einer gewissen Anzahl an besuchten Kursen eine Auszeichnung in Form eines Diploms und eines Pins. Dieser Leistungsausweis ist folgendermassen aufgebaut:

- Bei Besuch von 15 Kurstagen erhält der Kursteilnehmer die Auszeichnung ritzy*
- Bei Besuch von 30 Kurstagen erhält der Kursteilnehmer die Auszeichnung ritzier*
- Bei Besuch von 50 Kurstagen erhält der Kursteilnehmer die Auszeichnung ritziest*

Liste des cours

Date	Code	Cours	Date	Code	Cours	Date	Code	Cours
05.11.2012	MAG20a	CCNT - les postes à temps partiel	19.11.2012	ADIO3	Word 2	03.12.2012	MARK19	Workshop - Mise en pratique facebook
05.11.2012	ADIO2	Word 1	19.11.2012	MARK23	Workshop - Création de votre Newsletter	03.12.2012	MARK20	Workshop - Mise en pratique Blog
05+06.11	GDP21	Recrutement et évaluation des collaborateurs	19.11.2012	CES16	Introduction aux vins du Valais	04.12.2012	MARK24	Outils de veille (monitoring) & Twitter
06.11.2012	CES05	Atelier d'expression & de création florale : Automne	20.11.2012	COM27	Souris!	05.12.2012	COM33	Gagnez des clients fidèles
07.11.2012	GDP31	La délégation	20.11.2012	MARK22	Workshop - Animations vidéo Youtube	05.12.2012	CES61	Les desserts de restaurant
08.11.2012	MAG15	Leader ou manager	21.11.2012	GDP02	Sécurité et santé au travail	10+11.12	MAG27	ABC de la gestion d'entreprise
10.11.2012	GDP30	Calcul des salaires de base	21.11.2012	CES05	Atelier d'expression & de création florale : Automne	10.12.2012	MARK21	Workshop - Social Media
12.11.2012	MAG11	Quality Coach 1	21.11.2012	CES41	Les Verrines	11.-13.12+	CES55	Vins et spiritueux - diplôme WSET III
12.11.2012	COM29	Chic, charme et séduction...	26.11.2012	CES59	Pratique du cocktail - Workshop	18-19.12		
12.11.2012	ADIO1	Excel 1	26.11.2012	MARK17	Workshop - Créez votre blog	11.12.2012	MARK21	Workshop - Social Media
12.11.2012	MAG15	Nouvelles tendances et outils marketing	26.11.2012	ADIO7	Excel 2	12.12.2012	COM31	Vendre la chambre et non pas son prix
13.11.2012	MARK16	Workshop - Créez votre page facebook	27.12.2012	MARK18	Référencement et Google Adwords	13.12.2012	MARK28	Instagram & Co: communication 2.0 par l'image
14.11.2012	MAG28	ABC de la gestion d'un café-restaurant	27.11.2012	CES01a	Association vins et mets II	17.12.2012	CES48	Le Champagne - Workshop
14.11.2012	GDP35	Gestion des salaires en ligne	03.12.2012	COM26	Modèles d'H-O-T-E (Typologie)	19.12.2012	COM25	L'accueil qui fait vendre et qui fait revenir

NOVEMBRE / NOVEMBER

Lu/Mo	Ma/Di	Me/Mi	Je/Do	Ve/Fri	Sa/Sa	Di/So
			1	2	3	4
5 ADM11 MAG20a MKTG42 ADIO2 MKTG34 GDP21	6 MAN27a GDP21 CES05	7 MKTG31 GDP31	8 MKTG31 MAG15 KUS25	9 MKTG11b	10 MIT31 GDP30	11
12 MKTG28a MAG11 KUS44 COM29 ADM01 ADIO1 MARK15	13 MKTG45 MARK16 MKTG46 KOM23	14 MAN16 MAG28 MAN16a GDP35 MKTG36 MIT36	15 MIT38 MKTG37	16 KUS45 MKTG40	17	18
19 MIT37 ADIO3 ADM12 MARK23 CES16	20 MKTG41 COM27 KOM46 MARK22	21 MKTG38 GDP02 CES05 CES41	22 MKTG35	23 KUS61	24	25
26 MAN33 CES59 ADM05 MARK17 ADIO7	27 MAN33 MARK18 MIT01 CES01a KUS03	28 MAN33 KOM54	29 MIT39	30		

DÉCEMBRE / DEZEMBER

Lu/Mo	Ma/Di	Me/Mi	Je/Do	Ve/Fri	Sa/Sa	Di/So
3 MIT22 COM26 MAN32 MARK19 MARK20	4 MIT22 MARK24 MKTG43	5 MIT26 COM33 KUS58 CES61	6 MIT39 KUS58 KOM59	7 KOM32	8	9
10 KOM55 MAG27 MARK21	11 KUS59 CES55 KOM38 MAG27 MARK21	12 KUS59 CES55 COM31	13 MIT39 CES55 KUS59 MARK28	14 MKTG44	15	16
17 KUS01 CES48 KUS54	18 KUS59 CES55 KUS34	19 KUS59 CES55 KUS34 COM25	20 KUS41	21 KUS26	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Liste der Kurse

Datum	Code	Kurs	Datum	Code	Kurs	Datum	Code	Kurs
05.11.2012	ADM11	Word I	14.11.2012	MIT36	Lohnabrechnung online	03.+04.12	MIT22	Führungskompetenz
05.11.2012	MKTG42	ABC des Marketing	15.11.2012	MIT38	Durchblick in Bewilligungsfragen	03.12.2012	MAN32	Nachfolgeregelung
05.11.2012	MKTG34	Social Media für Einsteiger	15.11.2012	MKTG37	Youtube für Fortgeschrittene	04.12.2012	MKTG43	Ich positioniere mein Unternehmen neu!
06.11.2012	MAN27a	L-GAV Teilpensa und ihre Probleme	16.11.2012	KUS45	Die optimale Lingerie	05.12.2012	MIT26	Einführung in die Coaching-Technik
07.11.2012	MKTG31	Social Media Workshop	16.11.2012	MKTG40	Google und Facebook Adwords / Ads	05.+06.12	KUS58	Gänseleber leicht gemacht
08.11.2012	MKTG31	Social Media Workshop	19.11.2012	MIT37	Heute Mitarbeiter, morgen Chef!	06.12.2012	KOM59	Gäste als Stammkunden
08.11.2012	KUS25	Atelier d'expression et création florale	19.11.2012	ADM12	Word II	07.12.2012	KOM32	GAST-Modell
09.11.2012	MKTG11b	Newsletter leicht gemacht!	20.11.2012	MKTG41	Mobiles Marketing	10.12.2012	KOM55	Richtig kommunizieren im Service
10.11.2012	MIT31	Berechnung der Basislöhne	20.11.2012	KOM46	Reklamation als Chance	11.-13.12+	KUS59	Wein- und Spirituosenstudium WSETIII
12.11.2012	MKTG28a	Webseite einfach wie Word - Workshop	21.11.2012	MKTG38	Gratis Facebook Gewinnspiel	18-19.12		
12.11.2012	KUS44	Housekeeping - wenn die Gouvernante fehlt	21.11.2012	MKTG35	Social Media f. Fortgeschrittene	11.12.2012	KOM38	Sell the room - not the rate!
12.11.2012	ADM01	Excel I	22.11.2012	KUS61	Reinigung - und Pflegeprodukte, Maschinen und Geräte	14.12.2012	MKTG44	Nachhaltigkeits-Marketing
13.11.2012	MKTG45	Hotelbewertungen und online Reputation - Basic	23.11.2012	MAN33	Erfolg in der Gastronomie und Hotellerie!	17.12.2012	KUS01	Servieren für Einsteiger
13.11.2012	MKTG46	Hotelbewertungen und online Reputation - Advanced	26.-28.11	ADM05	Excel II	17.12.2012	KUS54	Champagner Workshop
13.11.2012	KOM23	Körpersprache als Erfolgsfaktor	26.11.2012	MIT01	Richtig Delegieren muss gelernt sein	18.+19.12	KUS34	Service Schnellkurs
14.11.2012	MAN16	Quality Coach I	27.11.2012	KUS03	Harmonie von Wein & Speise II	20.12.2012	KUS41	Tranchieren, filettieren & flambieren
14.11.2012	MAN16a	Quality Coach I - Refresher	27.11.2012	KOM54	Souris!	21.12.2012	KUS26	Aktiver Verkauf im Restaurant
14.11.2012	MKTG36	Youtube für Einsteiger	28.11.2012	MIT39	Neue Wege im Führungsverständnis - Mitarbeiterführung			
			29.11.					
			06.+13.12					