

FOOD & BEVERAGE ACADEMY
Hospitality Management School

Termine 2018/2019

Fortbildung für Führungskräfte und UnternehmerInnen
in der Gastronomie & Hotellerie



JOIN US



F&B ACADEMY Mag. Eduard Altendorfer e.U.

www.fbacademy.at

Zappestr. 9, 4040 Linz / Austria
Tel. +43 (0)732 246960-0, Fax -22
office@fbacademy.at

Kooperationspartner:



FOOD & BEVERAGE ACADEMY

Hospitality Management School

Die F&B Academy bietet Nachwuchskräften in der Gastronomie und Hotellerie die Möglichkeit zur individuellen Fortbildung.

Die Inhalte sind maßgeschneidert für bestehende und zukünftige Führungskräfte, die fachspezifisches Wissen im Bereich Führung, Controlling, Finanzierung, Marketing, Sales, Digitalisierung, Qualitätsmanagement, etc. verbessern wollen. Bestehend geeignet auch für Führungskräfte mit mehrjähriger Erfahrung zur Aktualisierung ihres Know-hows.

Das Angebot besteht aus den Food & Beverage Management Lehrgängen ergänzt durch aktuelle Seminare und Trendreisen.

Das Lernkonzept verbindet Theorie und Hintergrundwissen mit starken Eindrücken und persönlichem Erlebnis. Alles, was vermittelt wird, folgt einer klaren Vorgabe: der Relevanz für den Berufsalltag und den zukünftigen Karriereweg.

Branchenpersönlichkeiten als Dozenten

Unterrichtet wird ausschließlich von wirklichen Profis mit unmittelbarem aktuellem Kontakt zur Gastronomie und Hotellerie. Unternehmer, die eigene Betriebe erfolgreich am Markt positioniert haben und Führungskräfte in Spitzenpositionen. Männer und Frauen, die man kennt und die wissen, wovon sie sprechen.



**Mag. Eduard
Altendorfer**



**Markus
Österreicher, BA**



**Mag. Thomas
Gerhard**



**Verena
Fasching, BA**



Fritz Mayr



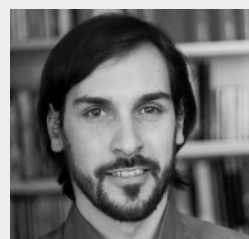
**Prof. Edgar
Schätzing**
Internationale Hoch-
schule am Campus Bad
Reichenhall



Stephan Waltl,
Microgast Online
Marketing



Markus Schauer
MS Tourismusberatung



Helmut Joainig
framework,
Persönlichkeits und
Kommunikationstrainer



Elisabeth Brenner
Brennwerk Beratung
für Dienstleister

you! WE CAN
DO IT!



DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 5 PERSONEN!

Wir wissen, dass Zeit für Weiterbildung in der Gastronomie/Hotellerie immer gut geplant werden muss und möchten Sie bzw. Ihren Mitarbeiter/innen unterstützen. Wir bieten Ihnen daher **für alle unsere Seminare und F&B Management Lehrgänge eine Durchführungsgarantie - ab 5 Teilnehmer/innen an!** Somit ist der Termin, an dem der Lehrgang/ das Seminar statt findet - sehr sicher!

Inhaltsverzeichnis

Food & Beverage Management Lehrgänge

TERMIN

F&B Management Lehrgang HERBST 2018	19.11.2018 - 18.04.2019	4
F&B Management Lehrgang WIEN 2019	07.01. - 28.03.2019	4
F&B Management Lehrgang FRÜHJAHR 2019	23.04. - 04.07.2019	5
F&B Management Lehrgang „DELUXE“ 2019	29.04. - 24.09.2019	5

ACADEMY Seminare . Workshops

DSGVO – DATENSCHUTZ geht ab jetzt uns alle an „praktische Umsetzung im Betrieb“	7
Mit Servicekompetenz und Kommunikation den Gast begeistern	8
„Aktiver Zimmerverkauf an der Hotelrezeption“	8
Erfolgreich in der Gastronomie	9
Facebook & Instagram für Gastro und Hotellerie	9
Strategisches Controlling für Hotellerie und Gastronomie	10
„Professionell telefonieren in der Gastronomie“	10
Suchmaschinenoptimierung für Webseiten	11
Umgang mit stressigen Situationen mit dem Gast	11
Faktor Mensch + Faktor Internet = erfolgREICHER „Kritiken – Geschenke unserer Gäste“	12
Google Adwords Power Day (mit Text-, Banner- und Videoanzeigen)	12
So motivieren Sie Ihre Mitarbeiter zu Spitzenleistungen in Hotellerie & Gastronomie	13
Online Gäste gewinnen	14
Kalkulation & Preisgestaltung in der Gastronomie	15
Videomarketing (vom Making-of bis zum Verkauf)	15
Rechtskonformität (Datenschutz, Impressum, Cookies)	15
Mit Servicekompetenz und Kommunikation den Gast begeistern	16
ENERGY DAY	16
Faktor Mensch + Faktor Internet = erfolgREICHER „Kritiken – Geschenke unserer Gäste“	17
Online Gäste gewinnen	18
Anmeldeformular	19

Food & Beverage ACADEMY
Mag. Eduard Altendorfer e.U.

F&B Management Lehrgänge 2018/2019

Der F&B Management Lehrgang ist eine berufsbegleitende Ausbildung, die sich vor allem durch ihren starken Praxisbezug auszeichnet. Die Teilnehmerinnen/Teilnehmer erwerben fachspezifisches Wissen im Gastronomie- und Hotelmanagement aus dem Bereich Führung, Controlling, Finanzierung, Marketing, Sales- und Qualitätsmanagement und verbessern ihre Sozial- und Selbstkompetenz als Führungskraft.

Der F&B Management Lehrgang findet in fünf Modulen zu je drei Tagen statt und schließt mit einer schriftlichen und mündlichen Diplomprüfung ab. Der erfolgreiche Abschluss berechtigt zum Führen des Titels F&B Manager/ F&B Managerin.

Lehrgangsbeitrag pro Person EUR 3.390,- / Lehrgangsbeitrag „DELUXE“ pro Person EUR 3.590,-
Lehrgangsleiter: Mag. Eduard Altendorfer

F&B Management Lehrgang **HERBST 2018**

Modul 1:	19. - 21. 11. 2018	Linz
Modul 2:	14. - 16. 01. 2019	Kitzbühel
Modul 3:	11. - 13. 02. 2019	Salzburg
Modul 4:	11. - 13. 03. 2019	Wien
Modul 5:	01. - 04. 04. 2019	München

Prüfungs-
vorbereitung: 08. 04. 2019 Linz

Diplomprüfung: 18. 04. 2019 Linz

F&B Management Lehrgang **WIEN 2019**

Modul 1:	07. - 09. 01. 2019	Wien
Modul 2:	28. - 30. 01. 2019	Wien
Modul 3:	18. - 20. 02. 2019	Wien
Modul 4:	04. - 06. 03. 2019	Wien
Modul 5:	18. - 20. 03. 2019	Wien

Prüfungs-
vorbereitung: 25. 03. 2019 Wien

Diplomprüfung: 28. 03. 2019 Wien

DAS ORIGINAL!

F&B Management Lehrgang **FRÜHJAHR 2019**

Modul 1:	23. - 25. 04. 2019	München
Modul 2:	06. - 08. 05. 2019	München
Modul 3:	27. - 29. 05. 2019	Salzburg
Modul 4:	11. - 13. 06. 2019	Kitzbühel
Modul 5:	24. - 26. 06. 2019	München

Prüfungs-
vorbereitung: 01. 07. 2019 München

Diplomprüfung: 04. 07. 2019 München

F&B Management Lehrgang **„DELUXE“ 2019**

Modul 1:	29. 4. - 01. 05. 2019	Linz
Modul 2:	20. - 22. 05. 2019	Wien
Modul 3:	17. - 19. 06. 2019	Salzburg
Modul 4:	15. - 17. 07. 2019	Hamburg
Modul 5:	09. - 11. 09. 2019	München

Prüfungs-
vorbereitung: 16. 09. 2019 Linz

Diplomprüfung: 24. 09. 2019 Linz

Programm- und Terminänderungen vorbehalten.

ALS ZERTIFIZIERTES BILDUNGSINSTITUT KOMMEN UNSERE TEILNEHMERINNEN
IN DEN GENUSS VON LANDESFÖRDERUNGEN! Fragen Sie uns!



www.fbacademy.at



Anmeldung, Infos und Förderungen

Karin Sperl, Tel. +43 (0)732 246960-0
office@fbacademy.at

F&B ACADEMY Mag. Eduard Altendorfer e.U.
Zappestr. 9, 4040 Linz / Austria, Tel. +43 (0)732 246960-0
Fax -22, office@fbacademy.at, www.fbacademy.at



www.fbacademy.at

2018/2019

Semiarprogramm 2018/2019

Fortbildung für Führungskräfte und UnternehmerInnen
in der Gastronomie & Hotellerie



DURCH-
FÜHRUNGS-
GARANTIE
ab 5
PAX!

Wissen teilen.
Menschen stärken!



DSGVO – DATENSCHUTZ geht ab jetzt uns alle an „praktische Umsetzung im Betrieb“

Termin: Montag, 10. September 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Schauer, MS Tourismusberatung
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Wussten Sie, dass...

- es ab 25. Mai 2018 auch für Ihren Betrieb verpflichtend anwendbar ist
- diese neue Verordnung BürgerInnen mehr Rechte und die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten einräumen soll
- auf uns einiges an zusätzlichen neuen Verpflichtungen zukommt
- Sie selbst eine Risikoeinschätzung vornehmen und entsprechende Maßnahmen setzen müssen

Praxisseminar zur DSGVO Verordnung (EU) 2016/679

Ab dem 25. Mai 2018 gilt die DSGVO und ist verpflichtend im Hotel/Gastronomiebetrieb anzuwenden. Für die Umsetzung bleibt nur noch wenig Zeit! Die Verordnung soll den BürgerInnen mehr Rechte und die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten einräumen. Auf unsere Betriebe kommen einige zusätzliche Verpflichtungen zu, sie müssen ein Verzeichnis und evtl. eine Datenschutz-Folgenabschätzung für ihren Betrieb vornehmen. Es gilt ein erhöhter Strafrahmen bei Verstößen von bis zu 20 Millionen Euro oder 4% des Jahresumsatzes.

Zielgruppe

Das Praxisseminar zur Datenschutzgrundverordnung richtet sich an Verantwortliche im Tourismus.

Inhalte

- Grundlagen und Begriffsbestimmungen
- Rechte der Betroffenen und Pflichten der Verantwortlichen
- Neue Informations- und Dokumentationspflichten
- Die Risikolage und aktuelle Bedrohungen
- Organisatorische und technische IT-Sicherheitsthemen
- „Anleitung für Heimwerker“ - Dokumentationspflichten
- „wie fangen wir an“ - Umsetzungsplanung der DSGVO
- „pack ma´s“- Vorbereitungen von organisatorischen und technischen Maßnahmen

Die Teilnehmer erhalten wertvolle Anleitungen zu Dokumentationspflichten und zur Umsetzungsplanung sowie Checklisten für die praktische Umsetzung der DSGVO.

Ganztags inkl. aller Checklisten und Papiere für die Umsetzung.

Mit Servicekompetenz und Kommunikation den Gast begeistern

Termin: Montag, 17. September 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Österreicher
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Lust auf Gewinn?

... in jeder Verkaufsgelegenheit liegt eine Servicegelegenheit – in jeder Servicegelegenheit liegt eine Verkaufsgelegenheit: Ziel ist es, den MitarbeiterInnen konkrete Anleitung und Motivation zum aktiven Verkauf von Leistungen bzw. Zusatzleistungen im Hotel/Restaurant mitzugeben. Dadurch soll die Betreuung der Gäste verbessert und der Umsatz pro Gast gesteigert werden.

Vom Beschwerdegast zum Stammgast!

Der reklamierende Kunde ist einer der wenigen unzufriedenen Kunden, der etwas mehr zu tun bereit ist, um Sie und Ihr Unternehmen auf Qualitätsmängel aufmerksam zu machen. Ein Gast, der etwas zu reklamieren hat, wird immer ein hoch befriedigtes Gefühl haben, wenn die Reklamation großzügig aus der Welt geschaffen worden ist. Eine richtig behandelte Reklamation nützt oft mehr als diese Großzügigkeit kostet – sie schafft sogar Freude.

Inhalte

- Aktiv verkaufen aber richtig
- Die Eigenschaften des Gastgebers
- Wir alle leben vom Umsatz
- Zusatzverkäufe und deren Organisation
- Die 5 Bausteine zur Verführung des Gastes
- Welches Verhalten unterstützt den Verkauf?
- Gruppenübung
- Die 12 Momente der Wahrheit
- Tipps und Tricks



„Aktiver Zimmerverkauf an der Hotelrezeption“

Termin: Dienstag, 18. September 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Elisabeth Brenner, Brennwerk – Beratung für Dienstleister
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Professionelles Telefonieren ist heute an jeder Rezeption eine Selbstverständlichkeit.

Genauso selbstverständlich sind auch die Fehler, die gemacht werden. Verkaufs- und kundenorientiertes Verhalten ist mehr denn je gefragt.

Inhalte

- Persönliche Sicherheit am Telefon
- Formulierungshilfen für die Praxis
- Richtige Fragetechnik
- Ablauf eines Verkaufsgesprächs
- Umgang mit unterschiedlichen und schwierigen Gesprächspartnern
- Praktische Übungen

Erfolgreich in der Gastronomie (2-tägig)

Termin: Montag, 24. Sept. 2018 von 12.00 - 17.00 Uhr und
18.00 - 23.00 Uhr
Dienstag, 25. Sept. 2018 von 9.00 - 15.00 Uhr

Trainer: Mag. Eduard Altendorfer

Seminarort: 25 hours Hotel, Lerchenfelder Str. 1-3, 1070 Wien

Kosten: € 330,- netto / € 396 brutto
(Tagungspauschale, Minitrendtour Wien)



Konzeption und Relaunch von Gastronomiebetrieben. Bei diesem Zwei-Tagesseminar lernen Sie das Wichtigste über die aktuellen Konzepte und Trends in der Gastronomie und erhalten Tools und Informationen, um Ihr eigenes Gastronomie-Konzept zu entwickeln bzw. zu verbessern.

Inhalte

- Trends in der Gastronomie
- das Betriebsprofil für den Erfolg
- Hilfsmittel für den Relaunch /Facelifting und Neukonzeptentwicklung
- Trendtour am Abend in Wien
- Analyse von erfolgreichen Gastronomie-Konzepten
- Marketing
- Erarbeitung eines eigenen Betriebskonzeptes
- Digitalisierung - Helferlein in der Gastronomie

Sie erhalten unverzichtbares Basiswissen zu Trends in der Gastronomie- und unserer Branche generell; Know-how am Beispiel der selber geführten Betriebe Stadtliebe & pauls in Linz.

Zielgruppe

Alle F&B-Mitarbeiter, Führungskräfte, Jungunternehmer, Unternehmer, Zulieferer der Gastronomie



Facebook & Instagram für Gastronomie und Hotellerie (2-tägig)

Termin: Montag, 1. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Dienstag, 2. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr

Trainer: Stephan Walzl, Microgast Onlinemarketing

Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz

Kosten: € 390,- netto / € 468,- brutto



Schon lange sind Facebook und Instagram den Kinderschuhen entwachsen und die User-Zahlen bleiben konstant hoch. Dennoch nutzen viele Unternehmen die beiden Systeme oft stiefmütterlich und oftmals ohne konkretes Konzept. Auch kennen wenige die professionellen Werbemöglichkeiten im Hintergrund. Dieses 2-Tages-Praxis-Seminar zeigt die aktuellen Entwicklungen, technologische Feinheiten und das Werbekonzept.



Strategisches Controlling für Hotellerie und Gastronomie

Termin: Donnerstag, 4. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Mag. Thomas Gerhard
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Wer seine Zahlen kennt, ist auf der sicheren Seite! Echtzeit-Controlling zeigt die wirtschaftliche Lage des Betriebes und erlaubt, unerwünschten Entwicklungen rechtzeitig gegenzusteuern!

Inhalte

- Festlegung der Umsatzziele (Leistungsbudget)
- Erstellung des Kostenbudgets
- Kurzfristige Erfolgsrechnung auf Monatsbasis
- Jahresauswertung (Soll/Ist-Vergleich)
- Berechnung und Interpretation der wichtigsten Branchen-Kennzahlen
- Gratis: Controlling-Tool auf EXCEL-Basis



Ein Gratis-EXCEL-Tool macht es einfach, wichtige Performance-Kennzahlen zu erarbeiten.

„Professionell telefonieren in der Gastronomie“

Termin: Montag, 8. Oktober 2018 von 13.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Elisabeth Brenner, Brennwerk – Beratung für Dienstleister
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 120,- netto / € 144,- brutto



Tischreservierung, Veranstaltungsanfrage oder „nur“ eine Information. Sie hinterlassen am Telefon einen bleibenden Eindruck. Es lohnt sich zu hinterfragen, ob dieser auch positiv ist.

Inhalte

- Persönliche Sicherheit am Telefon
- Formulierungshilfen für die Praxis
- Richtige Fragetechnik
- Umgang mit unterschiedlichen und schwierigen Gesprächspartnern

Suchmaschinenoptimierung für Webseiten

Termin: Dienstag, 9. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Stephan Waltl, Microgast Onlinemarketing
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Nach wie vor sind klassische Suchmaschinen mit die wichtigste Quelle Informationen über ein Unternehmen zu erhalten oder auf die Webseite eines Unternehmens zu gelangen. Dieses Seminar zeigt welche Schritte ein Unternehmer erledigen soll, um nach den aktuellen Gegebenheiten bestens gefunden werden zu können.



Umgang mit stressigen Situationen mit dem Gast

Termin: Montag, 15. Oktober 2018 von 13.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Elisabeth Brenner, Brennwerk – Beratung für Dienstleister
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 120,- netto / € 144,- brutto



Wir befinden uns immer wieder in Situationen in denen viel auf einmal auf uns zukommt. Ziel ist es, den Überblick und die Nerven zu bewahren.

Inhalte

- Umgang mit Stress
- Mentale Techniken zur Stärkung
- Möglichkeiten um Ärger zu vermeiden und souverän zu bleiben

Faktor Mensch + Faktor Internet = erfolgREICHer „Kritiken – Geschenke unserer Gäste“

Termin: Montag, 22. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Schauer, MS Tourismusberatung
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Zielgruppe

Alle Mitarbeiter mit Gästekontakt

Bewertungen verändern sich – wir uns auch!

Wussten Sie, dass...

- 93 % der Bucher bei ihrer Entscheidung für ein Hotel die Online Bewertungen als wichtigen Faktor berücksichtigen?
- 85 % der Urlauber auf TripAdvisor ein Restaurant suchen?
- 53 % der potenziellen Gäste Sie nicht buchen, wenn Sie keine Bewertungen haben?
- dass jeder Mitarbeiter Ihren Bewertungsdurchschnitt heben aber auch senken kann?

Ihre Online Bewertungen sind bares Geld wert und ich zeige Ihnen, wie Sie diese noch besser für sich nutzen.

Inhalte

- Beschwerdemanagement und Reputationsmanagement Heute
- Wie entstehen negative Bewertungen und wie können wir es verhindern
- FAKTOR Mensch und die GUEST EXPERIENCE
- FAKTOR Internet
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter „F.A.K.E.N.“

Ziele

- Steigerung der Abschlüsse und Buchungen durch mehr positive Bewertungen
- Schlechten BEWERTUNGEN keine Chance geben

Das Bewusstmachen ungenützter Möglichkeiten von Bewertungsportalen und die Sinnerkennung des perfekten Zusammenspiels zwischen Bewertungen und Buchungen mit den damit verbundenen Chancen, stellt die oberste Richtlinie des Trainings dar.

Google Adwords Power Day (mit Text-, Banner- und Videoanzeigen)

Termin: Dienstag, 23. Oktober 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Stephan Waltl, Microgast Onlinemarketing
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto

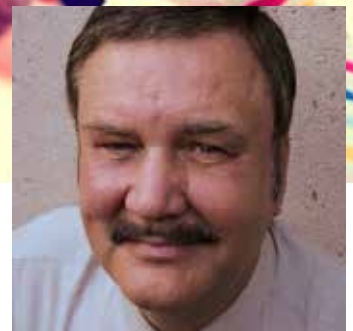


Adwords ist das zentrale Werbesystem von Google für Textanzeigen, Banner- und Videomarketing. Viele Unternehmer nutzen bereits Adwords, lassen das Konto jedoch von einer Agentur verwalten. In diesem 1-Tages-Praxis-Seminar erklären wir Aufbau und Struktur von Google Adwords und wie sie selbst Anzeigen schalten könnten oder zumindest ihre Agentur besser in der Vermarktung unterstützen und die Ergebnisse analysieren können.



So motivieren Sie Ihre Mitarbeiter zu Spitzenleistungen in Hotellerie & Gastronomie

Termin: Montag, 5. November 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Prof. Edgar Schätzing
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Inhalt

- Motivation ist mehr als nur Zufriedenheit
- Überprüfen Sie Ihren Motivationsstil in Ihrem Betrieb
- Gewichtung von Motivationsfaktoren
- Bewerten Sie einhundert Motivationsideen Ihrer Kollegen aus der Praxis
- Auf die Situation kommt es an
- Testen Sie Ihren Führungsstil
- Wer Mitarbeiter fördern will, muss sie auch fordern
- Was tut man gegen die innere Kündigung der „erfahrenen“ Mitarbeiter
- Können Sie richtig kritisieren?
- Die Zukunft braucht engagierte Dienstleister (Empowerment und Coaching)
- Produktivität, Rationalisierung, Dienstplantechnik für alle Bereiche des Hotels
- Die flexible Arbeitszeit im Gastgewerbe als „Motivationsfaktor“?
- Wie aus „Mit - Arbeitern“ „Mit - Denker“ werden
- Kreativitätstechniken für Führungskräfte
- Motivieren kann nur jemand der selbstmotiviert ist!

DURCHFÜHRUNGSGARANTIE AB 5 PERSONEN!

Wir wissen, dass Zeit für Weiterbildung in der Gastronomie/Hotellerie immer gut geplant werden muss und möchten Sie bzw. Ihren Mitarbeiter/innen unterstützen. Wir bieten Ihnen daher **für alle unsere Seminare und F&B Management Lehrgänge eine Durchführungsgarantie - ab 5 Teilnehmer/innen an!** Somit ist der Termin, an dem der Lehrgang/ das Seminar statt findet - sehr sicher!





Online Gäste gewinnen

Termin: Dienstag, 6. November 2018 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Schauer, MS Tourismusberatung
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto

Nichts wird im Internet so häufig gekauft wie Reisen. Daher ist es für erfolgreiche Unternehmen unabdingbar sich mit diesem Medium auseinanderzusetzen. Elektronischer Vertrieb und Internetmarketing sind mittlerweile zu einem sehr wichtigen Erfolgsfaktor für den Tourismus geworden.

Inhalte

- Erfolgreiche e-Tourismus Strategien – „Online Gäste gewinnen“
- Suchmaschinen und deren Möglichkeiten „Auf die erste Seite von Google“
- Marktüberblick elektronischer Vertrieb
- Vertrieb über Reiseplattformen – „Portalmanagement heute“
- Die passende online Strategie für Ihren Betrieb
- Social Media Marketing - Facebookmarketing
- Schwerpunkt Hotelkritiken „Geschenke unserer Gäste“

Zielgruppe

AbteilungsleiterInnen und MitarbeiterInnen aus dem Sales- und Marketingbereich touristischer Betriebe. UnternehmerInnen von Klein- und Mittelständischen Hotels/Pensionen.

Zielsetzung

Aus der Sicht Ihrer Gäste bzw. Internetuser werden Sie lernen, welche Möglichkeiten es gibt Ihr Produkt im Internet zu platzieren. Sie werden die wichtigsten Schritte für die Vermarktung im Netz kennen lernen und vieles davon auch praktisch umsetzen können.

Sie erwerben praxisorientiertes Wissen auf dem Gebiet des elektronischen Vertriebes für die Hotellerie. Lernen mit Best Practice Modellen.

Kalkulation & Preisgestaltung in der Gastronomie

Termin: Donnerstag, 10. Jänner 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Mag. Thomas Gerhard
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Preise machen in der Gastronomie ist nicht einfach! Das Geld sitzt nicht mehr so locker - die Gäste sparen. Andererseits: Alles wird teurer - wer seinen Deckungsbeitrag nicht erhöhen kann, verliert!

Das Kompaktseminar gibt Impulse und Anregungen für eine erfolgreiche Preisgestaltung in der Gastronomie.

Inhalte

- Preispolitik heute - die Rahmenbedingungen
- Einkaufsartikel optimal verwalten - Rezepte anlegen
- Preise kalkulieren - Sales-Mix-Auswertungen – ABC-Analysen
- Tipps und Tricks für die Preispsychologie in der Karte
- Gratis-Controlling-Software auf Excel-Basis



Videomarketing (vom Making-of bis zum Verkauf)

Termin: Mittwoch, 16. Jänner 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Stephan Walzl, Microgast Onlinemarketing
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Ein sprichwörtlicher „Blick hinter die Kulissen“ des Videomarketings. Was muss man bedenken, wenn man ein Video über das eigene Unternehmen beauftragt? Welche Vorgaben bekommt eine Videoagentur und was muss man wissen, um selbst ein kurzes Video zu erstellen? Doch dieses 1-Tages-Praxis-Seminar endet nicht beim fertigen Film, sondern zeigt vor allem, welche Möglichkeiten der Vermarktung es gibt, um Gäste mit bewegten Bildern zu locken.

Rechtskonformität (Datenschutz, Impressum, Cookies)

Termin: Dienstag, 29. Jänner 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Stephan Walzl, Microgast Onlinemarketing
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Impressum, Cookie-Richtlinie, Barrierefreiheit, Datenschutz! Mit dem Fortschritt der Digitalisierung, steigen auch die gesetzlichen Anforderungen. In diesem Tages-Workshop versuchen wir Licht in den Paragraphen-Dschungel zu bringen und übersetzen Juristen-Deutsch für Jedermann.

Mit Servicekompetenz und Kommunikation den Gast begeistern

Termin: Montag, 4. Februar 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Österreicher
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Lust auf Gewinn?

... in jeder Verkaufsgelegenheit liegt eine Servicegelegenheit – in jeder Servicegelegenheit liegt eine Verkaufsgelegenheit: Ziel ist es, den MitarbeiterInnen konkrete Anleitung und Motivation zum aktiven Verkauf von Leistungen bzw. Zusatzleistungen im Hotel/Restaurant mitzugeben. Dadurch soll die Betreuung der Gäste verbessert und der Umsatz pro Gast gesteigert werden.

Vom Beschwerdegast zum Stammgast!

Der reklamierende Kunde ist einer der wenigen unzufriedenen Kunden, der etwas mehr zu tun bereit ist, um Sie und Ihr Unternehmen auf Qualitätsmängel aufmerksam zu machen. Ein Gast, der etwas zu reklamieren hat, wird immer ein hoch befriedigtes Gefühl haben, wenn die Reklamation großzügig aus der Welt geschaffen worden ist. Eine richtig behandelte Reklamation nützt oft mehr als diese Großzügigkeit kostet – sie schafft sogar Freude.

Inhalte

- Aktiv verkaufen aber richtig
- Die Eigenschaften des Gastgebers
- Wir alle leben vom Umsatz
- Zusatzverkäufe und deren Organisation
- Die 5 Bausteine zur Verführung des Gastes
- Welches Verhalten unterstützt den Verkauf?
- Gruppenübung
- Die 12 Momente der Wahrheit
- Tipps und Tricks

ENERGY DAY

Termin: Dienstag, 5. Februar 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Österreicher
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



ENERGIE bündeln und Potentiale freisetzen. Dieses 1-tägige Seminar ist ein „Must-have“ für jede Führungskraft und alle die es werden wollen. Holen Sie das Beste aus Ihren Mitarbeitern heraus und steigern Sie nachhaltig Ihre Gewinne durch motivierte, begeisterte Mitarbeiter. Sie lernen die „Macht Ihres Unterbewusstseins“ anzuzapfen und erfolgreich im Unternehmen umzusetzen. Ferner erhalten Sie wichtige Tipps, um die „Geheimnisse des Erfolges“ auch im Privatleben erfolgreich zu implementieren.

Inhalte

- Moderne Mitarbeiterführung
- Boss vs. Leader
- Die arbeitsbezogenen Bedürfnisarten
- Die Rahmenbedingungen der Unternehmenskultur
- Motivationsformen
- Führungsstrategien
- Energie bündeln und freisetzen
- Fish!
- Was Mitarbeiter „glauben“
- Auflösung negativer Gedankenprogramme
- Die Macht Ihres Unterbewusstseins und deren Auswirkungen
- Die Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit
- Tipps und Tricks für Ihr Privatleben

OPPORTUNITIES

Faktor Mensch + Faktor Internet = erfolgREICHer „Kritiken – Geschenke unserer Gäste“

Termin: Montag, 20. Mai 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Schauer, MS Tourismusberatung
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Zielgruppe

Alle Mitarbeiter mit Gästekontakt

Bewertungen verändern sich – wir uns auch!

Wussten Sie, dass...

- 93 % der Bucher bei ihrer Entscheidung für ein Hotel die Online Bewertungen als wichtigen Faktor berücksichtigen?
- 85 % der Urlauber auf TripAdvisor ein Restaurant suchen?
- 53 % der potenziellen Gäste Sie nicht buchen, wenn Sie keine Bewertungen haben?
- dass jeder Mitarbeiter Ihren Bewertungsdurchschnitt heben aber auch senken kann?

Ihre Online Bewertungen sind bares Geld wert und ich zeige Ihnen, wie Sie diese noch besser für sich nutzen.

Inhalte

- Beschwerdemanagement und Reputationsmanagement Heute
- Wie entstehen negative Bewertungen und wie können wir es verhindern
- FAKTOR Mensch und die GUEST EXPERIENCE
- FAKTOR Internet
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter „F.A.K.E.N.“

Ziele

- Steigerung der Abschlüsse und Buchungen durch mehr positive Bewertungen
- Schlechten BEWERTUNGEN keine Chance geben

Das Bewusstmachen ungenützter Möglichkeiten von Bewertungsportalen und die Sinnerkennung des perfekten Zusammenspiels zwischen Bewertungen und Buchungen mit den damit verbundenen Chancen, stellt die oberste Richtlinie des Trainings dar.



Online Gäste gewinnen

Termin: Montag, 27. Mai 2019 von 9.00 - 17.00 Uhr
Trainer: Markus Schauer, MS Tourismusberatung
Seminarort: pauls, Herrenstrasse 36, 4020 Linz
Kosten: € 220,- netto / € 264,- brutto



Nichts wird im Internet so häufig gekauft wie Reisen. Daher ist es für erfolgreiche Unternehmen unabdingbar sich mit diesem Medium auseinanderzusetzen. Elektronischer Vertrieb und Internetmarketing sind mittlerweile zu einem sehr wichtigen Erfolgsfaktor für den Tourismus geworden.

Inhalte

- Erfolgreiche e-Tourismus Strategien – „Online Gäste gewinnen“
- Suchmaschinen und deren Möglichkeiten „Auf die erste Seite von Google“
- Marktüberblick elektronischer Vertrieb
- Vertrieb über Reiseplattformen – „Portalmanagement heute“
- Die passende online Strategie für Ihren Betrieb
- Social Media Marketing - Facebookmarketing
- Schwerpunkt Hotelkritiken „Geschenke unserer Gäste“

Zielgruppe

AbteilungsleiterInnen und MitarbeiterInnen aus dem Sales- und Marketingbereich touristischer Betriebe. UnternehmerInnen von Klein- und Mittelständischen Hotels/Pensionen.

Zielsetzung

Aus der Sicht Ihrer Gäste bzw. Internetuser werden Sie lernen, welche Möglichkeiten es gibt Ihr Produkt im Internet zu platzieren. Sie werden die wichtigsten Schritte für die Vermarktung im Netz kennen lernen und vieles davon auch praktisch umsetzen können.

Sie erwerben praxisorientiertes Wissen auf dem Gebiet des elektronischen Vertriebes für die Hotellerie. Lernen mit Best Practice Modellen.

Anmeldung

Ich melde mich verbindlich zum folgenden Seminar an:

..... Termin:

*Bitte tragen Sie Ihre persönlichen Daten,
leserlich und in Druckbuchstaben lt. Reisepass ein.*

TeilnehmerIn

Vorname Familienname

Firmenname..... Tätigkeit

Straße Nr.

PLZ Ort

Telefon Fax

E-Mail

Weitere Teilnehmer

Vorname Familienname

Vorname Familienname

Mit dieser Anmeldung anerkenne ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Seminare der F&B ACADEMY wie in der Beilage angeführt.

Stempel / Datum / Unterschrift

Anmeldung
Fax +43 (0)732
246960-22



Allgemeine Geschäftsbedingungen SEMINARE der F&B Academy (FBA)

Zielgruppe

Seminare der F&B Academy richtet sich an MitarbeiterInnen der Gastronomie und Hotellerie sowie Lehrlinge und Quereinsteiger/innen, die ihr Know-How auffrischen und sich weiterentwickeln wollen.

Durchführungsgarantie ab 5 Anmeldungen

Wir wissen, dass unsere Teilnehmer/-innen enge Terminkalender haben! Wir möchten Sie bzw. Ihre Mitarbeiter/-innen bei der Weiterbildungs-Planung unterstützen und bieten Ihnen daher für alle unsere Lehrgänge und Seminare ab 5 Anmeldungen eine Durchführungsgarantie!

Anmeldung

Die Anmeldung zu den Veranstaltungen der FBA muss grundsätzlich schriftlich erfolgen. Mit der Anmeldung erkennt der Kurseilnehmer die Teilnahmebedingungen in der vorliegenden Fassung an. Die Anmeldung zur Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen der FBA soll spätestens 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung erfolgen. Eine frühzeitige Anmeldung liegt auch im Interesse der Teilnehmer. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Jede Anmeldung muss auf einem (online) Anmeldeformular der FBA vorgenommen werden, mit dem der Teilnehmer diese Teilnahmebedingungen anerkennt.

Anmeldebestätigung

Ihre Anmeldung wird nach Erhalt unter Berücksichtigung freier Seminarplätze fix gebucht. Nach der Anmeldung erhalten Sie von uns per E-Mail eine Anmeldebestätigung. Spätestens 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie eine Rechnung inkl. Kontodaten.

Teilnehmerbeitrag

Der Teilnehmerbeitrag schließt die Kosten für Teilnahme und Unterlagen ein. Übernachtungen und Verpflegungskosten sind in den Gebühren nicht enthalten. Teilzahlungen können individuell vereinbart werden und sind nur im Zusammenhang mit einer Einzugsermächtigung möglich.

Lehreinheit (LE)

Die Dauer der Veranstaltungen ist in Lehreinheiten (LE) angegeben. Prinzipiell gliedert sich eine Lehreinheit in 50 Minuten Unterricht und 10 Minuten Pause.

Rücktrittsrecht gemäß Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

Erfolgt die Buchung einer Veranstaltung per Fax oder E-Mail, steht dem Teilnehmer/der Teilnehmerin als Verbraucher im Sinne des KSchG ein gesetzliches Rücktrittsrecht binnen 7 Werktagen (Samstag zählt nicht als Werktag), gerechnet ab Vertragsabschluss, zu. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abgesendet wird.

Stornobedingungen

Stornierungen können nur schriftlich entgegengenommen werden. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Rücktritts- bzw. Stornoerklärung ist das Einlangen der Stornierung bei der FBA. Sollte ein Teilnehmer am Kursbesuch verhindert sein, kann eine Stornierung bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei erfolgen.

Vom 30. Tag bis 7. Tag vor Kurs-Beginn: 75 % der Teilnahmegebühr. In der Woche vor Kurs-Beginn oder bei Nichtantritt des Kurses: 100 % des Gesamtpreises. Die Stornogebühr entfällt, wenn vom Teilnehmer ein der Zielgruppe entsprechender Ersatzteilnehmer nominiert wird, der die Veranstaltung besucht und den Teilnehmerbeitrag leistet. Der ursprüngliche Teilnehmer bleibt jedoch für die Kurskosten haftbar. Bei unvorhergesehener Erkrankung des Teilnehmers ist eine ärztliche Bestätigung nachzureichen.

Änderungen im Seminarprogramm

Unsere Veranstaltungen werden langfristig geplant, daher kann es zu Änderungen im Seminarprogramm, etwa der Kurs-terminen, Standorte oder der Dozenten kommen, die wir uns vorbehalten. Wir teilen Ihnen solche Abweichungen nach Möglichkeit sofort mit, damit Sie Ihre Anmeldung ggf. ändern können. Ebenso hängt das Zustandekommen eines Kurses von einer Mindestteilnehmerzahl ab. Ersatz für entstandene Aufwendungen oder sonstige Ansprüche sind daraus nicht abzuleiten. Wir übernehmen keine Gewähr bei Druck- bzw. Schreibfehlern in unseren Publikationen und Internetseiten.

Teilnahmebestätigung

Teilnahmebestätigungen über den Besuch der Veranstaltung werden kostenlos ausgestellt, wenn der Teilnehmer/die Teilnehmerin, falls nicht anders vorgeschrieben, mindestens 75 % der betreffenden Veranstaltung besucht hat.

Prüfungen

Zu Prüfungen werden im Allgemeinen nur Personen zugelassen, die mindestens 75 % des vorangegangenen Lehrganges oder Kurses besucht haben. Schriftlich abgelegte Prüfungsarbeiten werden nicht ausgehändigt.

Skripten, Arbeitsunterlagen

Für viele Veranstaltungen stehen den Teilnehmern Skripten oder Lernunterlagen zur Verfügung die, sofern nicht anders bekannt gegeben, grundsätzlich im Teilnehmerbeitrag inkludiert sind und zu Veranstaltungsbeginn ausgegeben werden. Die von der FBA zur Verfügung gestellten Unterlagen und die Software dürfen nicht vervielfältigt, verbreitet, feilgehalten, der Öffentlichkeit zugänglich gemacht oder in Verkehr gebracht werden.

Datenschutz

Alle persönlichen Angaben unserer Teilnehmer/-innen und Interessenten/innen werden vertraulich behandelt. Die Daten werden weder an Dritte weitergegeben noch diesen zur Nutzung überlassen sondern dienen ausschließlich internen Zwecken zur gezielten Kundeninformation. Mit der Anmeldung bzw. mit der Übermittlung der Daten willigen die Teilnehmer/innen bzw. Interessenten/-innen ein, dass personenbezogene Daten (Vor- und Nachname, Titel, Geburtsdatum, Geburtsort, SVNR, Firmenname, Firmenadresse, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Zusendeadresse oder Privatadresse) die elektronisch, telefonisch, mündlich, per Fax oder schriftlich übermittelt werden, gespeichert und für die Übermittlung von Informationen und zur Qualitätssicherung der FBA verwendet werden dürfen. Dies schließt auch den Versand des E-Mail-Newsletters an die bekannt gegebene(n) E-Mail-Adresse(n) mit ein. Eine Abmeldung ist jederzeit möglich.

Der Kunde stimmt einer elektronischen Verarbeitung und Übermittlung seiner bekanntgegebenen Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung im Sinne des geltenden Datenschutzgesetzes ausdrücklich zu.

Adressänderungen

Um unsere Datenbank aktuell halten zu können, teilen Sie uns bitte Adressänderungen unter Angabe Ihrer alten Adresse und sonstige eventuelle Fehler in der Anschrift per Email an office@fbacademy.at mit.

Haftungsausschluss

Für persönliche Gegenstände der Teilnehmer/innen inkl. der bereitgestellten Lernunterlagen wird seitens FBA, auch im Falle des Diebstahls, keine Haftung übernommen. Aus der Anwendung der bei der FBA erworbenen Kenntnisse sowie für die inhaltliche Richtigkeit und Aktualität von zur Verfügung gestellten Skripten, Beiträgen oder Foliensätzen können keinerlei Haftungsansprüche gegenüber der FBA geltend gemacht werden. Die FBA übernimmt keine Gewähr bei Druck- bzw. Schreibfehlern in ihren Publikationen und Internetseiten. Gerichtsstand: sachlich und örtlich zuständiges Gericht in Linz.

Hinweis im Sinne der Gleichbehandlung

Wir bemühen uns Begriffe, Bezeichnungen und Funktionstitel geschlechtsneutral bzw. für beide Geschlechter zu formulieren. Sollte uns dies nicht immer gelingen, stehen selbstverständlich alle Veranstaltungen – wenn nicht anders angegeben – gleichermaßen beiden Geschlechtern offen.

Kurzzeichen:

FBA ... Food & Beverage Academy

Food & Beverage ACADEMY
Mag. Eduard Altendorfer e.U.



JOIN US

„In die Zukunft blicken, in der Gegenwart leben
und aus der Vergangenheit lernen.“



www.fbacademy.at

Zappestr. 9, 4040 Linz / Austria, Tel. +43 (0)732 246960-0, Fax -22, office@fbacademy.at