

ERFOLGREICH DURCH WEITERBILDUNG



# 2010

## Seminarreihe



**erfolgreiche wirte**

EINE INITIATIVE VON HACKER-PSCHORR



### Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Hacker-Pschorr Kunden!

„Erfolgreiche Wirte“ eine Initiative von Hacker-Pschorr geht ins sechste Jahr. Und mehr denn je sind wir von der Richtigkeit und Wichtigkeit dieses Konzepts überzeugt. Die Anforderungen an die Gastronomie und an Sie, die Menschen, die dahinter stehen, werden immer vielfältiger und anspruchsvoller. Hacker-Pschorr will Sie dabei unterstützen und als Partner an Ihrer Seite stehen. Auch mit unserem Seminarangebot, einem Kernstück unserer Erfolgsoffensive. Überzeugen Sie sich von dem umfangreichen Angebot, das wir Ihnen in diesem Katalog vorstellen.

Immer mehr Teilnehmer beim Hacker-Pschorr Wirteforum und immer mehr Anmeldungen zu den Seminaren geben uns recht und bestätigen uns so weiterzumachen. Auch 2010 bietet Ihnen unsere Seminarreihe Experten und Referenten, die in der Gastronomie zuhause sind und das Tagesgeschäft oft aus eigener Erfahrung kennen. So garantieren sie praxisnahe Tipps, die schnell und einfach umzusetzen sind.

Wissen und die Bereitschaft zu lernen tragen viel zum Unternehmenserfolg bei – egal in welcher Branche. Und in einer Zeit, in der sowohl gesellschaftliche als auch technische Entwicklungen und Veränderungen immer schneller vor sich gehen, gilt dieser Grundsatz mehr denn je. Hören auch Sie nicht auf zu lernen und Ihr Wissen zu erhalten, zu vergrößern und weiterzugeben. Wir wollen gemeinsam mit Ihnen erfolgreich sein und eine lange, vertrauensvolle Partnerschaft pflegen. Deshalb bieten wir Ihnen noch mehr als ein hervorragend gebrautes und süffiges Bier.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

Ihr

Andreas Steinfatt

Geschäftsführer, Hacker-Pschorr Bräu GmbH



#### FÜR MICH

- 1 **Qualitätsmanagement – der verlorene Gewinn** ..... 04  
Elke Fischer / 17.05.2010 oder 29.11.2010
- 2 **Erfolg ist planbar – auch in der Gastronomie:  
Der Businessplan für mein Unternehmen Gastwirtschaft** ..... 06  
Uwe Froschauer / 15.03.2010 oder 12.10.2010
- 3 **Betriebliche Zahlen – der Kompass für den Gastronomen** ..... 08  
Helmut Kammerer / 09.03.2010 oder 05.10.2010
- 4 **Mein Gasthaus als Marke – erfolgreiches Gastronomiemarketing:  
Mehr Gäste, mehr Umsatz** ..... 10  
Arne Kubecka / 24.03.2010 oder 04.10.2010
- 5 **Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt** ..... 12  
Franziska Schumacher / 22.03.2010 oder 13.09.2010
- 6 **Mitarbeiterführung: Mit Teampower zu neuen Gästen** ..... 14  
Franziska Schumacher / 19.04.2010 oder 11.10.2010
- 7 **Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden  
aus rechtlichem Blickwinkel** ..... 16  
Richard Seifert / 08.03.2010 oder 08.11.2010
- 8 **Gasthöfe – Marketingideen für das kleine Budget** ..... 18  
Peter Tanzinger / 19.05.2010 oder 27.10.2010

#### FÜR MICH UND MEIN TEAM

- 9 **Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden** ..... 20  
Philip Eicher / 11.05.2010 oder 06.10.2010
- 10 **Beschwerdemanagement: Vom Rufmörder zum Werbeträger** ..... 22  
Bernd Meerstein / 26.04.2010 oder 18.10.2010
- 11 **Ambiente – eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie:  
Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen** ..... 24  
Hanna Raißle / 20.04.2010 oder 15.09.2010
- 12 **Bier – ein Lebensgefühl mit Tradition** ..... 26  
Martin Zuber / 10.05.2010 oder 22.11.2010
- 13 **Gut gepflegt läuft's besser –  
Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege** ..... 28  
Martin Zuber / 12.04.2010 oder 15.11.2010

#### FÜR MEINE SERVICEMITARBEITER

- 14 **Serviceprofi – Mit Spaß und Herz am Gast:  
Von Gästen, Team und der eigenen Einstellung** ..... 30  
Frank Simmeth / 14.04.2010 oder 20.10.2010
- 15 **Himmlicher Service – bei höllisch guten Umsätzen:  
Verkaufen wie ein Profi** ..... 32  
Frank Simmeth / 05.05.2010 oder 17.11.2010

# Qualitätsmanagement – der verlorene Gewinn

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wird oft durch die Unternehmensführung unterstützt und gewünscht. Ist die Entscheidung dann mal getroffen, stehen die meisten Unternehmen vor folgendem Problem: „Wie fange ich denn nun am besten an?“

Die Gestaltung und die Ausprägung des QM-Systems werden durch die individuellen Bedürfnisse des Unter-

Und noch einen Vorteil bietet ein gut eingeführtes QM-System: „Je besser die täglichen, immer wiederkehrenden Arbeitsabläufe organisiert werden, je flächendeckender die Verantwortung für eben diese Abläufe auf die Mitarbeiter heruntergebrochen wird, um so mehr Freiraum bleibt dem Unternehmer, sich mit neuen Ideen, neuen Serviceleistungen und/oder (neuen) Produkten zu beschäftigen.“

Es fällt daher leicht, den Rückschluss zu ziehen: „Wer sich gut organisiert, hat mehr Zeit, sich um die Weiterentwicklung seines Unternehmens zu kümmern.“

In diesem Seminar werden praktische Beispiele erarbeitet, die den Einstieg in das eigene individuelle QM-System erleichtern sollen – praxisorientiert und nachvollziehbar.

nehmens geprägt. Jeder Unternehmer kann also für sich entscheiden, welche Abläufe und Prozesse für ihn oberste Priorität haben. Ein betrieblich orientiertes QM-System muss in den Köpfen und Herzen der Mitarbeiter verankert sein und nicht in einem dicken Handbuch. Und dann macht so ein System sogar Spaß....

» Wer sich gut organisiert, hat mehr Zeit, sich um die Weiterentwicklung seines Unternehmens zu kümmern. «

## Referentin



Elke Fischer

Elke Fischer hat sich im Schindlerhof zur Hotelfachfrau ausbilden lassen. Anschließend erfolgte berufsbegleitend die Ausbildung zur Dipl. Hoteliere in der Schweiz. Nach einem einjährigen Amerika Aufenthalt in der Konzernhotellerie ist sie 1990 in den Schindlerhof zurückgekehrt. Als Qualitätsbeauftragte gelang es ihr im Jahr 1995, den Schindlerhof als erstes Hotel Deutschlands nach der DIN EN ISO 9001 zu zertifizieren. 1998 gewann der Schindlerhof unter ihrer Leitung als erstes deutsches Unternehmen den European Quality Award und im gleichen Jahr den Ludwig-Erhard-Preis. Nach fünf Jahren Sperrzeit durfte der Schindlerhof den Ludwig-Erhard-Preis im Jahr 2003 erneut nach Hause bringen. Heute ist Frau Fischer als QMB in einem Software-Beratungshaus tätig und arbeitet parallel als Fachauditorin im Bereich Gastronomie/Hotellerie für die LGA InterCert in Nürnberg.

///

### SEMINARINHALT

- Kurze Einführung in die Anforderungen eines gelebten Qualitätsmanagements.
- Was bedeutet eigentlich Qualitätsmanagement für den einzelnen?
- Wie und vor allem womit fange ich am besten an?
- Wie kann ich mein eigenes System entwickeln?
- Welche Vorteile habe ich von der Einführung eines QM-Systems?

TERMIN	17. Mai 2010	29. November 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	16. April 2010	29. Oktober 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 20 Personen	maximal 20 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Erfolg ist planbar – auch in der Gastronomie

## Der Businessplan für mein Unternehmen Gastwirtschaft

Das Seminar wendet sich an alle (Wirte), die einen Businessplan schreiben wollen oder müssen, aber nicht so recht wissen, was man sich darunter vorstellen soll oder dieses Projekt vor sich herschieben.

Hinter dem scheinbar anspruchsvollen Begriff „Businessplan“ versteckt sich im Grunde etwas ganz Einfaches: die

» Der Businessplan beschreibt die schriftliche Fixierung einer Geschäftsidee, das Konzept zur Umsetzung und die finanzielle Auswirkung auf das Unternehmen. «

schriftliche Fixierung einer Geschäftsidee oder eines Plans, das Konzept zur Umsetzung und die finanzielle Auswirkung auf das Unternehmen.

Das Seminar wird Ihnen helfen, Ihre Ideen und Planungen auf den Prüfstand zu stellen und zeigt Ihnen, wie eine Idee umgesetzt werden kann. Es hilft Ihnen auch, Ihr Konzept so darzustellen, dass andere, wie z. B. Kapitalgeber, aktuelle und potenzielle Geschäftspartner, überzeugt werden und es unterstützen.

Der Businessplan ist ein Kommunikationsinstrument sowohl nach außen als auch nach innen. Er dient z. B. zur Information und Überzeugung von Mitarbeitern und Gesellschaftern, Banken, Investoren und zur Gewährung von Fördermitteln.

Er stellt zudem eine unabdingbare Voraussetzung für ein effizientes Controlling im Unternehmen dar.

Die schriftliche Fixierung eines Businessplans zwingt Sie dazu, Ihr Konzept vollständig zu durchdenken. Offensichtliche Wissenslücken, z. B. über den Markt, Produkte und Vorgehensweisen der Mitbewerber können Sie dann noch vor der Umsetzung des Konzepts schließen, das zusätzliche Wissen in das Konzept einarbeiten und es auf diese Weise optimieren.

## Referent



Uwe Froschauer

Durch das Seminar begleitet Sie Diplom-Kaufmann Uwe Froschauer. Er hat 1987 sein Studium in Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig Maximilian Universität München mit Erfolg abgeschlossen. Herr Froschauer hat sich durch viele Jahre Beratungstätigkeit in klein- und mittelständischen Unternehmen eine breite und gleichzeitig tiefe Wissensbasis im Managementbereich aneignen können. Seine Beratungsleistungen sowie Seminare erstrecken sich auf alle Managementbereiche. Methoden-, Fach- und Sozialkompetenz sind durch seine mehr als 20-jährige Berufspraxis im Seminarbereich besonders ausgeprägt. Herr Froschauer hat bereits zahlreiche Businesspläne für Unternehmen erstellt und Existenzgründungsseminare veranstaltet.

### SEMINARINHALT

- **Aufgaben, Ziel und Nutzen eines Businessplans**
- **Übersicht über die Inhalte eines Businessplans**
- **Formale Gesichtspunkte bei der Erstellung eines Businessplans**
- **Eingehen auf die Bausteine eines Businessplans**
- **Wichtigste Zahlen eines Businessplans**

TERMIN	15. März 2010	12. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	01. März 2010	10. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen

↘ Niemand käme auf die Idee, ohne Kompass über den Ozean segeln zu wollen. Doch in der Gastronomie gibt es leider immer noch Unternehmer, die ohne echte Orientierung versuchen, ihr Boot durch unsicheres Gewässer zu steuern.

Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen als

» Mit Hilfe aussagekräftiger betriebswirtschaftlicher Daten lässt sich ein Betrieb viel leichter zum Erfolg führen. «

ohne. Und es gibt keinen Grund, vor kaufmännischen Zahlen Angst zu haben.

Kein Gastronom muss Betriebswirt werden, um sein Unternehmen zu steuern. Aber einige markante Zahlen und Werte muss er im Überblick behalten.

Helmut Kammerer zeigt mit seiner Erfahrung aus hunderterten Beratungen in der Gastronomie, worauf es wirklich ankommt.

Er stellt für jedermann verständlich dar, wie eine aussagekräftige Buchhaltung aufgebaut sein muss und welche Kennzahlen entscheidend sind. Die Teilnehmer lernen einfache, aber präzise Instrumente zur Kalkulation kennen.

Möglichkeiten der Speisekartenoptimierung gehören ebenso zum Seminarprogramm wie eine Einführung ins Controlling.

## Referent



**Helmut Kammerer**

Der in Marburg ansässige Unternehmensberater und Fachbuchautor Helmut Kammerer ist mit seiner 20-jährigen Gastronomie-Erfahrung als Berater und Trainer, die erste Adresse in Sachen Optimierung und Existenzsicherung in gewerblichen Einrichtungen. Sein Buch „Optimierung und Existenzsicherung im Gastgewerbe“ gilt mittlerweile in der Branche als Standardwerk und dient vielen Gastronomen als Nachschlagewerk. Sein Fachwissen gibt er jedoch auch an das Fernsehpublikum weiter. So steht er regelmäßig in der ZDF-Sendung „WISO“ den Verbrauchern mit fundiertem Wissen und hilfreichen Tipps zur Verfügung.

///

### SEMINARINHALT

- **Organisation der Buchhaltung**
- **Soll- oder Ist-Buchhaltung**
- **Kosten- und Erlösaufschlüsselung**
- **BWA lesen und verstehen**
- **wichtige Kennzahlen**
- **Kalkulation:**
  - Wareneinsatzorientiert
  - Grundlagen der Deckungsbeitragsrechnung
- **Speisekartenoptimierung**
- **Planrechnung - Einführung ins Controlling**
- **Lernen aus dem Soll-Ist-Vergleich**

TERMIN	09. März 2010	05. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	23. Februar 2010	03. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

///

# Mein Gasthaus als Marke – erfolgreiches Gastronomiemarketing

## Mehr Gäste, mehr Umsatz

↘ Situation: Wir leben im Zeitalter der Emotionen und in einem Wettkampf um die Aufmerksamkeit des Gastes.

Circa 75-80 Prozent der Kaufentscheidung sind emotional motiviert und bestimmt von der Atmosphäre und Gastfreundschaft eines Hotels oder Restaurants.

» *Vertrauen und Aufmerksamkeit sind die wichtigsten Eigenschaften der Marke.* «

Problem: Den meisten Unternehmen gelingt es jedoch nicht aus dem Teufelskreis der Vergleichbarkeit (Preis, Menge) auszustiegen und die Mitbewerber hinter sich zu lassen.

Lösung: Wem es gelingt, seinem Gast den Ausstieg aus dem Stress, der Reizüberflutung und den Ängsten des Alltags zu bieten und diese Eigenschaften wirkungsvoll zu kommunizieren, wird erfolgreich.

Vertrauen und Aufmerksamkeit sind die wichtigsten Eigenschaften der Marke. Das Gasthaus als traditionelle „emotionelle Heimat“ des Gastes kann diese Eigenschaften in idealer Weise in sich vereinen.

Im Workshop werden die Grundbausteine der von Arne Kubecka entwickelten „Emotion Erfolgsmethode“ in einem Feuerwerk von Ideen und Beispielen aus der Praxis vorgestellt.

Ein Seminar, das Antworten auf die brennenden Fragen der Zeit gibt.



## Referent



**Arne Kubecka**

Arne Norbert Kubecka ist Querdenker und Spezialist für die Entwicklung emotioneller Life-Style-Marken.

Nach seinem BWL-Studium (Hotel- und Restaurantmanagement) und „Lehrzeiten“ bei Mövenpick, Hilton und Trusthouse Forte im In- und Ausland, lernte er die Geheimnisse wirkungsvoller Werbung und erfolgreichen Marken-Managements als Berater in internationalen Werbeagenturen von der Pike auf kennen. Bevor er die „Arne Kubecka Erlebnisswelten GmbH“ gründete, war er 13 Jahre für die Marketingberatung und das Marketingtraining der HOGA bzw. der BHG-HOGA München zuständig. Er ist Lehrbeauftragter für Internationales Food- und Beverage-Management an der Fachhochschule Kempten.

///

### SEMINARINHALT

- **Das Erfolgsmenü**
- **Jeder Erfolg braucht eine Story**
- **Die gehirngerechte Visualisierung meines Unternehmens**
- **Vom Logo zur emotionalen Marke**
- **Kompetenz durch Spezialisierung**
- **Außen- und Innengestaltung**
- **Die Hausboutique als Marketinginstrument**

TERMIN	24. März 2010	04. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	10. März 2010	03. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

///

# Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt

Seit über 20 Jahren sind McDonald's & Co. nun in Europa auf Erfolgskurs. Die Gastronomieszene um uns herum hat sich grundlegend verändert. Doch Werbung und Verkauf im Restaurant ist seit Großvaters Zeiten gleich geblieben. Das eigentliche gastronomische Produkt ist nach wie vor unbekannt. Qualität wird immer noch falsch defi-

» Die meisten Gastronomen verschenken jeden Tag 10 bis 20 Prozent vom Umsatz. Das heißt: Herkömmliche Kartengestaltung ist heute fast immer schlechte Kartengestaltung. «

niert oder mit Luxus verwechselt! Marketing findet kaum im Ansatz statt. Dabei geht es hier weder um große Strategien noch um teure Kampagnen, sondern lediglich um die wirkungsvolle Art der Angebotsgestaltung. So beweist die Praxis immer wieder, dass die Herstellung von verkaufstarken Speisekarten keinerlei Mehrkosten verursacht. Kosten sind also nicht das Problem. Das Problem ist viel öfter der fehlende Mut zur Veränderung. Doch was nützen nun all die „Üblichkeiten“ der Vergangenheit?

Die meisten Gastronomen verschenken jeden Tag 10 bis 20 Prozent vom Umsatz. Das heißt: Herkömmliche Kartengestaltung ist heute fast immer schlechte Kartengestaltung.

Verkaufstarke Karten sind dagegen ein erster Schritt zu neuen Erfolgen. Sie bauen feste Brücken zu alten und zu neuen Gästen. Sie schöpfen unaufdringlich aber beharrlich jede Chance zu einem Zusatzverkauf aus. Sie entlasten die Servicemitarbeiter und unterstützen deren Verkaufsaufgaben in idealer Weise. Und sie heben das eigene Angebot genau da markant hervor, wo sie sich sonst am wenigsten von allen vergleichbaren Mitbewerbern unterscheiden können. Da dieses Denken in der Gastronomie noch nicht sehr verbreitet ist, stellt moderne Speisekartengestaltung eine einfache und kostengünstige Profilierungsmöglichkeit dar. Diese gute Gelegenheit gilt es jetzt neu zu nutzen.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie sie Mehr-Umsatz ohne Mehr-Aufwand erwirtschaften, „Gewinne“ forcieren, und Zusatzverkäufe aktivieren. Sehen Sie wie Verkaufsförderung durch verkaufstarke Kartengestaltung professionell durchgeführt werden kann und schaffen Sie somit die Basis für ein professionelles Restaurantmarketing.

## Referentin



Franziska Schumacher

Franziska Schumacher absolvierte zunächst eine Ausbildung als Kellnerin und Köchin und war neben ihrer Ausbildertätigkeit in leitenden Positionen in der Kongressgastronomie und Ferienhotellerie tätig. Zusätzlich schloss sie ein Studium zur Fach- und Verhaltenstrainerin an der Universität Salzburg sowie eine Ausbildung zur Wirtschaftsmediatorin ab. Die Referentin ist unter anderem auch Autorin der Fachbücher „Der clevere Gastronom“ und „Gastronomie der Sinne“.

### SEMINARINHALT

- **Zielbestimmung: Was wollen (können) Sie mit welcher Karte erreichen?**
- **Kennen Sie die Zugkraft Ihrer Speisekarte?**
- **Das zentrale gastronomische Produkt und die besten Kartentypen zu seiner Vermarktung.**
- **Mit der richtigen Karte zu neuen Gästen, besserer Auslastung und höherem Umsatz!**
- **Wie verkaufstark ist meine Speisekarte und zu was animiert sie?**
- **Wie profilieren sich mit meiner Speisekarte?**
- **Wirbt meine Speisekarte für das, was sie verkaufen soll?**
- **Von der Preisliste zum Angebot. So gestalten Texter, Layouter und Katalogdesigner!**
- **Verschiedene Kartensysteme. Wie machen es die anderen?**
- **Einsatz von PC und Programmen für aktive Kartengestaltung.**
- **Kosten für Kartengestaltung in Eigenregie oder bei Vergabe.**

TERMIN	22. März 2010	13. September 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	08. März 2010	12. August 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Mitarbeiterführung: Mit Teampower zu neuen Gästen

➤ Nach einer Studie der renommierten Harvard Business School bringen 5% mehr Kundentreue 100% mehr Rentabilität. Damit wird modernes Mitarbeiter-Management für Führungskräfte in den Dienstleistungsbetrieben – speziell in Gastronomie und Hotellerie – eine immer wichtiger werdende Schlüsselqualifikation.

Die Erfolge von Morgen sind am leichtesten mit den Mitarbeitern von Heute zu erreichen! Diese in Industrie und Handel bereits vielfach bestätigte Tatsache trifft besonders im personalintensiven Tourismus zu. Doch hier wird

» Nach einer Studie bringen 5% mehr Kundentreue 100% mehr Rentabilität. Damit wird modernes Mitarbeiter-Management eine immer wichtiger werdende Schlüsselqualifikation. «

die Stellung des Mitarbeiters als Träger aller gastronomischen Leistungen total unterschätzt. Dabei bringt die Mitarbeiterschulung am Arbeitsplatz unverzichtbare Wettbewerbsvorteile. Das zeigen erste Ergebnisse in touristischen Leitbetrieben. Das Motto dazu lautet: Nicht auf Hilfe warten, sondern selbst aktiv werden!

Weiterbildungsmaßnahmen in diesem Sinn müssen optimal auf die Bedürfnisse des eigenen Betriebs abgestimmt sein. Das bedeutet, manuelle Unterweisung, Schulung am Arbeitsplatz, Team- und Verkaufstraining, sowie Kommunikationsverhalten und Konfliktbewältigung werden am intensivsten und am kostengünstigsten in Eigenregie bewältigt. Das Erwerben der dazu notwendigen Methoden ist für Chefs eine wertvolle Investition in sich selbst. Es bedeutet Zeit- und Statusgewinn durch weniger Stress und souveräneres Führungsverhalten.

Erlernen Sie in Planspielen, Gruppenarbeiten, durch Kreativtechniken, Moderation sowie Referate die wichtigsten Bausteine für erfolgreiche Mitarbeiterführung und mehr Teampower:

- ➔ Mehr Zeit für das Wesentliche haben
- ➔ Die beste Leistung von seinen Mitarbeitern fordern
- ➔ Fähigkeiten der eigenen Mitarbeiter fördern
- ➔ Die Produktivität erhöhen
- ➔ Selbst Trainingsziele für höhere Gästezufriedenheit finden

## Referentin



**Franziska Schumacher**

Franziska Schumacher absolvierte zunächst eine Ausbildung als Kellnerin und Köchin und war neben ihrer Ausbildertätigkeit in leitenden Positionen in der Kongressgastronomie und Ferienhotellerie tätig. Zusätzlich schloss sie ein Studium zur Fach- und Verhaltenstrainerin an der Universität Salzburg sowie eine Ausbildung zur Wirtschaftsmediatorin ab. Die Referentin ist unter anderem auch Autorin der Fachbücher „Der clevere Gastronom“ und „Gastronomie der Sinne“.

### SEMINARINHALT

- ➔ Was motiviert uns?
- ➔ Welche Ziele haben wir, und wie erreichen wir sie?
- ➔ Was heißt überhaupt „Dienstleistung“ oder „gastorientiert“?
- ➔ Das „kleine bisschen Mehr und das ein bisschen Anders“ an Gastlichkeit.

TERMIN	19. April 2010	11. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	18. März 2010	10. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 16 Personen	maximal 16 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden aus rechtlichem Blickwinkel

Das Führen eines erfolgreichen Gastronomiebetriebes erfordert sowohl im Personalbereich als auch im Bereich des öffentlichen Gaststättenrechts ein wohlüberlegtes und kompetentes Reagieren. Änderungen des Zeitgeistes und damit verbundene Änderungen der Gesetzeslage erfordern ein schnelles und sensibles Eingehen auf diese Herausforderungen im Betriebsalltag. Dies gilt für

» Änderungen des Zeitgeistes und damit verbundene Änderungen der Gesetzeslage erfordern ein schnelles und sensibles Eingehen auf diese Herausforderungen im Betriebsalltag. «

den Umgang mit Personal, die Behandlung von Nachbarproblemen aber auch für den Kontakt zu den Behörden. Jenen Anforderungen möchte der Referent gerecht werden und Hilfestellungen bieten.

Schwerpunktmäßig wird der Referent auf den Bereich Personalführung eingehen und einfache sowie praxisnahe Lösungen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten anbieten. Darüberhinaus wird dem neu eingeführten Rauchverbot und seine Auswirkungen dem Bereich des Nachbarrechts und dem Gaststättenrecht allgemein eine neue Bedeutung verschaffen.

Der Umgang mit Nachbarbeschwerden, Vermeiden von Verstößen gegen das Immissionsschutzrecht, die Möglichkeiten des Ausnutzens der im Rahmen der gesetzlichen Regelung verbleibenden Freiräume wird für Ihre unternehmerischen Planungen von wesentlicher Bedeutung sein. Hier soll Ihnen auch in Zusammenarbeit mit den Behörden eine möglichst fundierte Basis vermittelt werden. Fehler die man im Vorfeld vermeiden kann, helfen kostenintensiven Gerichtsverfahren oder Konflikten mit den Behörden zu entgehen.

Der Referent wird auf Basis seiner langjährigen Erfahrung Ratschläge im Umgang mit Nachbarn und den Behörden geben und so helfen, gerade typische Fehler zu vermeiden.

Ein Workshop, der ausgerichtet auf die aktuellen Fragen, die Schlüsselthemen im rechtlichen Bereich anspricht und praxisnahe Lösungen anbietet. Das gesicherte Wissen um die eigenen Rechte und Pflichten ist mit Sicherheit ein wesentlicher Schlüssel zu Ihrem unternehmerischen Erfolg.

## Referent



**Richard Seifert**

Rechtsanwalt Richard Seifert ist seit 1983 in seiner Geburtsstadt München als selbstständiger Anwalt zugelassen. Bereits Anfang der 90er Jahre kristallisierte sich als einer seiner Tätigkeitsschwerpunkte die Gastronomie und Hotellerie heraus. Bei der sogenannten „Biergartenrevolution“ in München trug er als anwaltlicher Vertreter der Brauerei mit zum Erfolg bei.

Sein Anliegen ist es, seine Mandantschaft sowohl im Verhältnis zu den Behörden als auch zivilrechtlich in Verhandlungen und Konflikten taktisch zu beraten und zu vertreten. Die Vereinigung der Münchner Wiesn-Wirte berief ihn im Jahr 2002 zu ihrem juristischen Berater.

### SEMINARINHALT

#### Teil 1: Arbeitsrecht

- Mögliche Formen von Arbeitsverträgen
- Richtiges Vorgehen bei Beendigung von Arbeitsverhältnissen
- Umgang mit hohen krankheitsbedingten Ausfällen

#### Teil 2: Öffentliches Recht

- Reagieren auf Nachbarbeschwerden
- Umgang mit den Behörden
- Immissionsrechtliche Fragen
- Konzessionsrechtliche Fragen
- Rauchverbot und die verbleibenden Möglichkeiten im Rahmen des Gesetzes
- Sozialrechtliche Meldepflichten

TERMIN	08. März 2010	08. November 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	22. Februar 2010	07. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Gasthöfe – Marketingideen für das kleine Budget

Bei Ihnen ist der Kunde König, Angebot und Service in Ihrem Gasthof sind einmalig und gut. Trotzdem ist

» So kommunizieren Sie Ihre Leistungen erfolgreich – ohne dabei Unsummen auszugeben. «

Ihr Haus oft viel zu leer, oder Sie können mehr Auslastung brauchen? Dann könnte es schlicht daran liegen, dass Sie

mit Ihren bisherigen Marketing-Maßnahmen bis zu einem bestimmten Grad erfolgreich waren, es jedoch neue Aktionen und eine andere Kommunikationsstrategie braucht.

In diesem Seminar beschäftigen Sie sich vorwiegend mit der Planung und Platzierung Ihrer Werbung, und wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Leistungen erfolgreich kommunizieren – ohne dabei Unsummen auszugeben.



## Referent



Peter Tanzinger

Peter Tanzinger lernte das Restaurantfach in Linz an der Donau, Oberösterreich, sammelte als Saisonier in Restaurant, Bar und Rezeption praktische Erfahrungen. Nach dreijährigem Trainee-Programm in einem Hotel-Konzern, baute er im Kleinwalsertal ein Restaurant und eine Erlebnisbar als Gastronomieleiter auf. Folglich übernahm er die Betriebsführung eines Hotels mit 27 Zimmern, dem à la carte Restaurant und dem separaten Kommunikationslokal. Nach seiner Ausbildung zum Diplom-Tourismustrainer am WIFI Salzburg und dem Lehrgang in Psychologie bei Eric Müller-Schoppen in Ulm, machte Peter Tanzinger sich als freiberuflicher Berater für Gastronomie und Hotellerie selbstständig. Heute ist er als Referent und Berater der DEHOGA Akademie tätig, hält Seminare für die IHK, WIFI und BVV mit den Schwerpunkten Marketing, Verkauf und Organisationsentwicklung. Vorwiegend wirkt er seit 7 Jahren als direkter Berater mit Gastronomen und Vermietern an der Planung und der praktischen Umsetzung von deren Marketingmaßnahmen.

///

### SEMINARINHALT

- **Eigene Stärken und Potentiale kennen**
- **Zielgruppen differenzieren**
- **Werbeaussagen formulieren und platzieren**
- **Arten von Kommunikations-Strategie**
- **Zeitplanung**
- **Konzeption und Budgetierung**
- **Cross-Marketing, Cross-Selling**
- **Ideen für Aktionen entwickeln**
- **Aus der Praxis: Was sich bewährt hat**

TERMIN	19. Mai 2010	27. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	16. April 2010	24. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden

↳ Weshalb fragt Sie der Taxifahrer nie nach Ihrem bevorzugten Musikstil? Wieso dauert das Bezahlen in Restaurants oft länger als das Essen? Wieso schickt Ihnen Ihre Krankenversicherung keine Genesungswünsche ans Krankenbett? Und warum interessiert es niemanden, was Sie als Kunde interessiert?

» Zufrieden ist nicht zufrieden genug! «

Philip Eicher wird diese Fragen beantworten. Mit verblüffend guten und praxiserprobten Tipps zeigt er Ihnen auf, wie mit Mut, Konsequenz und vor allem Sympathie Gäste gewinnen und begeistern können. Die gute Nachricht ist, dass die besten Ideen oft nichts kosten.

An diesem Workshop erhalten Sie eine Biertulpe voll Know-how und einen Masskrug mit Do-how. Sie lernen das Verblüffungspotenzial im Umgang mit Ihren Gästen kennen, verstehen das Tortenleistungsprinzip und entwickeln massgeschneiderte Verblüffungen. Nach diesem Tag kehren Sie mit konkreten Ideen an den Arbeitsplatz zurück. Sofort umsetzbar und verblüffend wirkungsvoll!



## Referent



**Philip Eicher**

Philip Eicher steht für inspirierendes Do-how. Mit dem Thema Kundenverblüffung hat er viele Hotel- und Tourismusbetriebe zu neuen Höhenflügen verholfen. Mit jährlich über 100 Workshops zu den Themen Kundenbegeisterung und Verkauf ist er am Puls der Zeit und kann aus einem riesigen Schatz an Erfolgsgeschichten schöpfen. Seine Workshops bestechen durch viel Praxisbezug, aber auch durch seinen Witz und Charme.

///

### SEMINARINHALT

- **Kundenverblüffung als Chance verstehen**
- **Die eigene Innovationskraft neu entdecken und zu Gunsten der Gäste einsetzen**
- **Mit dem Tortenleistungsprinzip den Unterschied zwischen Basis- und Spitzenleistungen erkennen**
- **Mit Brainwriting topp Ideen generieren**
- **Für Do-hower: Ideen wirkungsvoll und erfolgreich umsetzen können**

TERMIN	11. Mai 2010	06. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	09. April 2010	03. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 20 Personen	maximal 20 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Beschwerdemanagement: Vom Rufmörder zum Werbeträger

Die Märkte werden enger, die Arbeitsbedingungen härter und die Zeit knapper. Gleichzeitig wird immer bessere Qualität gefordert. Mit wachsender Reise-Erfahrung steigen bei den Gästen die Ansprüche, die Beschwerden häufen sich. Wer viel Gästekontakt hat, weiß ein Lied davon zu singen. Doch der Gast sucht die Chance seine Kritik zu äußern, und diese Chance sollten wir ihm aus Überzeu-

kräftig zu plaudern an, und zwar wesentlich aktiver als Ihnen lieb sein kann! Allerhöchste Zeit zu lernen, wie eine Gästebeschwerde zur perfekten Kundenbindung wird.

Ihr Unternehmen braucht jede Gäste-Resonanz, um immer besser zu werden, denn Qualitätsbewusstsein hilft die Zukunft zu sichern. Daher sollte der gefühlvolle und systematische Umgang mit Beschwerden in jedem Betrieb verankert werden. Die Seminar-Teilnehmer sind hinterher in der Lage, Gästekritik als Chance zu begreifen und wirklich erfolgreich zu nutzen.

» Ihr Unternehmen braucht jede Gäste-Resonanz, um immer besser zu werden, denn Qualitätsbewusstsein hilft die Zukunft sichern. «

gung geben. Wer seine Enttäuschung nicht vermitteln darf und kein Verständnis bekommt, der wird es „draußen“ aller Welt erzählen: Der Rufmörder Ihres Betriebes fängt



## Referent



**Bernd Meerstein**

30 Jahre Tätigkeit in Gastronomie und Tourismus schaffen praktische Erfahrung, die von Bernd Meerstein systematisch in Training und Beratung unter anderem in Seminaren für die BTG weitergereicht wird. Als Reiseleiter, als Gastronom, als Hoteleinkäufer – immer stand der gastgerechte Service im Mittelpunkt.

Er kann beim praktischen Umgang mit Beschwerden überzeugend vermitteln, wie es mit richtiger Einstellung und etwas Gefühl gelingt, die potentiellen Rufmörder zu begeisterten Stammkunden zu machen.

///

### SEMINARINHALT

- Zufriedene Gäste als Unternehmensziel
- Der Multiplikatoreffekt negativer Mund-zu-Mund-Werbung
- Kritik ist Basis qualifizierter Dienstleistungsproduktion
- Was will der kritisierende Gast wirklich?
- Konfliktgespräche zielgerichtet führen: vom Rufmörder zum Werbeträger
- Umgang mit Gefühlen bei Ihnen und Ihren Gästen
- Maßnahmen zur optimalen Reklamationsbearbeitung
- Ausarbeiten einer Kritikabfrage
- Praktische Übungen an der Beschwerdefront

TERMIN	26. April 2010	18. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	25. März 2010	17. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 15 Personen	maximal 15 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

# Ambiente – eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie

## Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen

↳ Ambiente das den Gast zum Bleiben und Wiederkommen anregt ist persönlich und individuell. Gutes Ambiente tritt heraus aus dem Einheitsbrei und zeigt das Einzigartige.

Was nützen die beste Küche und der freundlichste Service wenn der Gast sich in den Gasträumen nicht wohl fühlt, oder schlimmer noch das Haus gar nicht betritt, weil er sich nicht angezogen fühlt?

» *Ambiente ist das perfekte Zusammenspiel von Farbe, Form und Proportionen.* «

Ambiente das den Gast zum Bleiben und Wiederkommen anregt, ist mehr als schöne Möbel und ein paar Blümchen. Es ist das perfekte Zusammenspiel von Farbe, Form und Proportionen.

- Gutes Ambiente beginnt schon vor der Tür und zieht sich bis zum letzten Winkel des Hauses
- Gutes Ambiente ist ein Prozess der ständige Aufmerksamkeit verdient
- Das eigene Haus ist Werbemaßnahme Nr. 1

Im Seminar werden die Grundlagen der Gestaltung in einem direkten Praxisbezug vermittelt. Es werden Maßnahmen entwickelt, die einen gezielten Einsatz und die unmittelbare Umsetzung im eigenen Haus möglich machen.

Um einen bestmöglichen Praxisnutzen zu erzielen, finden die Seminare in der Werkstatt von Frau Hanna Raissle statt.

Bitte bringen Sie Bilder und Materialproben von Ihrem Haus und Ihren Räumen zum Seminar mit.

## Referentin



**Hanna Raissle**

Mit ihren Ideen für Dekoration und Floraldesign installiert Hanna Raissle „Raumbilder“. Ihre Kunst ist es, aus Licht, Form und Farbe und mit Blumen eine unverwechselbare, auf Ihr Konzept abgestimmte Stimmung zu erzeugen – ein Fest für die Sinne zu gestalten. Seit mehr als einem Jahrzehnt sind die Konzepte aus ihrer Werkstatt in Taufkirchen bei München für die Gastronomie weltweit gefragt.

///

### SEMINARINHALT

- **Wie wird ein Haus interessant, attraktiv und begeisternd für den Gast?**
- **Wie schafft man das richtige, das authentische Ambiente?**
- **Wie holt man aus jedem Raum und jedem Winkel des Hauses das Unverwechselbare heraus?**
- **Gestalterische „Werkzeuge“ versetzen Sie in die Lage mit dem gezielten Einsatz von Farbe, Form und Proportionen Ihrem Haus eine unverwechselbare Note zu geben.**
- **Mit Checklisten und Planungshilfen schaffen Sie Orientierungen und vermeiden unnötige Kosten.**

TERMIN	20. April 2010	15. September 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Werkstatt Hanna Raissle Tulpenstraße 9 82024 Taufkirchen	Werkstatt Hanna Raissle Tulpenstraße 9 82024 Taufkirchen
ANMELDUNG BIS	19. März 2010	13. August 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

///

# Bier – ein Lebensgefühl mit Tradition

Ein gut gepflegtes Bier, richtig eingeschenkt, wohltemperiert und mit einem Lächeln serviert, ist nach wie vor wohl der schnellste und beste Einstieg für Ihren Gast zu einem Wohlfühl- und Genusserlebnis. Ein gutes Bier ist ein Stück positives Lebensgefühl und somit für Sie ein hervorragender Schlüssel zu einer unmittelbaren guten Beziehung zu Ihrem Gast.

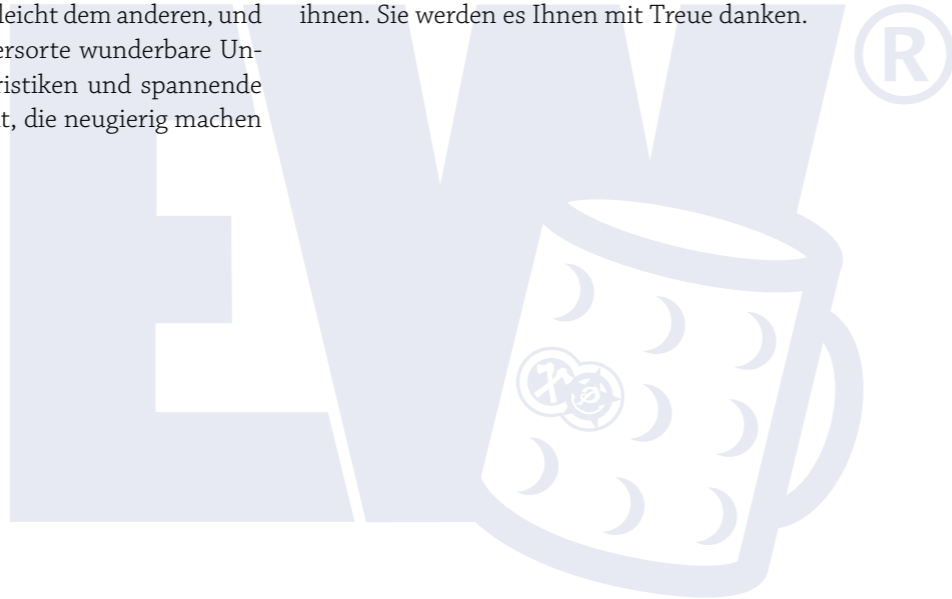
» Bier brauen ist eine Kunst, Bier verkaufen braucht daher Wissen und Erfahrung. «

Bier brauen ist eine Kunst, Bier verkaufen braucht daher Wissen und Erfahrung. Kein Bier gleicht dem anderen, und somit gibt es von Biersorte zu Biersorte wunderbare Unterschiede, interessante Charakteristiken und spannende Geschichten, die es zu erzählen gilt, die neugierig machen

und die Sie als qualitätsbewussten Kenner auszeichnen. Teilen Sie Ihr Wissen um das Bier mit Ihren Gästen und Sie werden sehen, wie Ihr Umsatz und die Zufriedenheit Ihrer Gäste steigen.

Unser Seminar entführt Sie in die Kunst des Brauens und seine Geschichte: Wer hat das erste Bier gebraut? Wie kam das Bier nach München? Was hat es mit dem Reinheitsgebot auf sich? Was bedeutet obergärig? Warum ist das eine Weißbier trüb und das andere nicht? Und vieles mehr.

Überraschen Sie in Zukunft Ihre Gäste mit amüsanten und wissenswerten Geschichten aus der Welt des Bieres und knüpfen Sie auf diesem Weg eine engere Beziehung zu ihnen. Sie werden es Ihnen mit Treue danken.



## Referent



**Martin Zuber**

Martin Zuber ist Diplom-Braumeister von der Universität Weihenstephan. Nach Jahren im Forschungslabor der Siemens AG fand er seine Bestimmung bei der Hacker-Pschorr Brauerei in der Qualitätssicherung und Produktion.

Heute ist er vor allem für die Koordination und Entwicklung der Aus- und Weiterbildung im technischen Bereich verantwortlich, sowie Leiter der Abteilung Qualitätsmanagement in der Gastronomie.

### SEMINARINHALT

- **Das Reinheitsgebot – nur vier Rohstoffe, aber eine Vielzahl von Biersorten**
- **Ein offenes Geheimnis – Malz und Bierherstellung**
- **Qualitätssicherung**
- **Wahrheiten und Unwahrheiten rund ums Bier**

TERMIN	10. Mai 2010	22. November 2010
UHRZEIT	10.00–15.00 Uhr	10.00–15.00 Uhr
ORT	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München
ANMELDUNG BIS	09. April 2010	21. Oktober 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Gut gepflegt läuft besser – Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege

Bei fast keinem anderen Produkt kann der Gast schon alleine von der Optik her umgehend einen Rückschluss auf die Qualität und das Können der Gastronomie seiner Wahl ziehen. Eine feste und kompakte Schaumkrone, ein leicht beschlagenes Glas, sofort erkennt der Gast, ob es dem Wirt mit seinem Bestreben nach Qualität ernst

» Ein frisch und gepflegt gezapftes Bier ist die Visitenkarte eines jeden guten Gastronomiebetriebes. «

ist. Doch wie oft stehen Sie oder Ihre Mitarbeiter hilflos vor der Schankanlage, die nicht so will wie Sie? Da schäumt es einmal zu viel und ein anderes Mal gar nicht, mal kommt

das Bier zu warm und ein anderes Mal will es so gar nicht laufen. Ärger und Ratlosigkeit machen sich rasch breit, von enttäuschten Gästen gar nicht zu reden. Dabei handelt es sich meistens um schnell behebbare Probleme.

Unser Seminar zeigt Ihnen den Weg, wie Sie oder Ihre Mitarbeiter mit geringem Aufwand und dem richtigen Wissen Herr über Ihre Schankanlage werden. Hier erfahren Sie alle notwendigen Handgriffe, praktischen Hilfen, Tipps und Tricks, wie Sie im Handumdrehen Ihre Schankanlage und Kühltechnik beherrschen, damit Sie, Ihre Mitarbeiter und vor allem Ihre Gäste sich in Zukunft über jedes frisch gezapfte Bier einfach nur freuen.

Es lohnt sich, denn mehr Umsatz und zufriedenerer Gäste sind unser gemeinsames Ziel.

## Referent



**Martin Zuber**

Martin Zuber ist Diplom-Braumeister von der Universität Weihenstephan. Nach Jahren im Forschungslabor der Siemens AG fand er seine Bestimmung bei der Hacker-Pschorr Brauerei in der Qualitätssicherung und Produktion.

Heute ist er vor allem für die Koordination und Entwicklung der Aus- und Weiterbildung im technischen Bereich verantwortlich, sowie Leiter der Abteilung Qualitätsmanagement in der Gastronomie.

### SEMINARINHALT

- „O'zapft is!“ – Die Grundeinstellung einer Schankanlage
- Vermeiden und beseitigen Sie Störungen an Schankanlagen
- Hygienische Grundlagen – die Reinigung von Schankanlagen
- Das Auge trinkt mit – die Zusammenhänge von Bierpflege und Produktqualität

TERMIN	12. April 2010	15. November 2010
UHRZEIT	10.00–15.00 Uhr	10.00–15.00 Uhr
ORT	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München	Hacker-Pschorr Brauerei Hochstr. 75 81541 München
ANMELDUNG BIS	12. März 2010	14. Oktober 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

## Seminar

# Serviceprofi – Mit Spaß und Herz am Gast zu mehr Umsatz

↘ Jeden Tag der gleiche Trott, die gleichen Aufgaben. Vorbereiten, servieren, abräumen, kassieren... Empfinden Sie Ihren Alltag in Service oder Küche auch oft grau

» Entdecken Sie neu, wie Sie mehr Spaß am Job haben und gleichzeitig auch noch aus Ihren Gästen Stammgäste machen. «

und eintönig? Die einzige Abwechslung wäre zwar noch der Gast – aber mit dem hat man ja wirklich nicht immer Spaß ...?

Stop! Heraus aus dem Motivationsloch! Entdecken Sie neu, wie Sie mehr Spaß am Job haben und gleichzeitig auch noch aus Ihren Gästen Stammgäste machen. Gezielte Kommunikation und kleine Gesten honorieren die Gäste mit Wertschätzung, was nicht nur mehr Spaß macht, sondern auch noch mehr Umsatz bringt. Diese kleinen Tricks funktionieren natürlich auch gut untereinander im Team und schweißen tatsächlich zusammen. Dieses Seminar lädt dazu ein, die eigene Einstellung wieder einmal zu überprüfen, aus der täglichen Routine auszubrechen und wieder frisch gestärkt mit den kleinen und größeren Problemen im Alltag umzugehen.



## Referent



**Frank Simmeth**

Frank Simmeth ist gelernter Koch und nahm zwischen 1991 und 1998 verschiedene Führungspositionen in der Gastronomie ein – mit Schwerpunkt Systemgastronomie. Bis 2003 war er gastronomischer Leiter der Käfer Messesgastronomie und interner Trainer der Käfer Personalentwicklung. Seit 2003 ist der zertifizierte NLP-Coach erfolgreich als selbständiger Trainer für Gastronomie und Hotellerie tätig und begeistert in seinen lebendigen und abwechslungsreichen Seminaren Mitarbeiter wie Führungskräfte gleichermaßen.

///

### SEMINARINHALT

- **Wissen Sie es denn noch? – Was in der Gastronomie Spaß macht!**
- **Erst innen, dann außen – Als Profi selbst gut drauf...**
- **Warum Gäste manchmal keinen Spaß machen**
- **Höflich oder lieber persönlich?**
- **Gesten – Große Wirkung**
- **Vom Umgang mit Menschen – Woran man auch gute Teamplayer tatsächlich erkennt**
- **Reklamationen geschickt managen ...**
- **Warum der Gast nicht König ist**
- **Schwierige Gäste? – Souverän in allen Situationen**
- **Praxisübungen**

TERMIN	14. April 2010	20. Oktober 2010
UHRZEIT	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
ORT	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
ANMELDUNG BIS	12. März 2010	17. September 2010
TEILNEHMERZAHL	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
SEMINARPREIS	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

## Seminar

///

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

# Himmlicher Service – bei höllisch guten Umsätzen

## Verkaufen wie ein Profi

„Guter Verkäufer *und* guter Service? Ich dachte, das schließt sich gegenseitig aus...“ Glauben Sie das auch? Sie

» *Lernen Sie die kleinen Tricks und Kniffe perfekter Dienstleister und Verkäufer kennen und stärken Ihre Gesprächskompetenz am Gast.* «

sollten wissen, dass man mit begeisterten Gästen einfach mehr verdient! Schluss also mit „Standard“. Bieten Sie

Ihren Gästen mit kleinen, ungewöhnlichen Gesten und Aufmerksamkeiten genau das, was sie wollen – nämlich *himmlischen* Service! Beraten Sie Ihre Gäste nicht nur gezielt, sondern auch geschickt. Die richtige Formulierung an der richtigen Stelle und Sie erzielen *höllisch* gute Umsätze! Das macht nicht nur Spaß, sondern bringt auch noch mehr Trinkgeld. In diesem Seminar lernen Sie die kleinen Tricks und Kniffe perfekter Dienstleister und Verkäufer kennen und stärken Ihre Gesprächskompetenz am Gast. Himmlicher Service bei höllisch guten Umsätzen? Für Profis kein Problem...



## Referent



**Frank Simmeth**

Frank Simmeth ist gelernter Koch und nahm zwischen 1991 und 1998 verschiedene Führungspositionen in der Gastronomie ein – mit Schwerpunkt Systemgastronomie. Bis 2003 war er gastronomischer Leiter der Käfer Messesgastronomie und interner Trainer der Käfer Personalentwicklung. Seit 2003 ist der zertifizierte NLP-Coach erfolgreich als selbständiger Trainer für Gastronomie und Hotellerie tätig und begeistert in seinen lebendigen und abwechslungsreichen Seminaren Mitarbeiter wie Führungskräfte gleichermaßen.

///

### SEMINARINHALT

- |   |   |
|---|---|
| → <b>Guter oder „himmlischer“ Service – Was Gäste erwarten</b>          | → <b>Gut kommunizieren – Was Profis können und wissen</b>                     |
| → <b>Wie man Erwartungen psychologisch übertreffen kann</b>             | → <b>Geschickt formulieren – Wie man tatsächlich mehr verkaufen kann</b>      |
| → <b>Kleine Gesten mit großer Wirkung – Mit WOW-Effekten begeistern</b> | → <b>Das Richtige an der richtigen Stelle – Wann man etwas verkaufen kann</b> |
| → <b>Die Eintrittskarte zum Verkauf: Gut im Kontakt</b>                 | → <b>Verkaufstalent? – Die kleinen psychologischen Tricks der Profis</b>      |
| → <b>Verkaufen und beraten – Warum es keinen Unterschied gibt</b>       | → <b>Praxisübungen</b>  |

<b>TERMIN</b>	05. Mai 2010	17. November 2010
<b>UHRZEIT</b>	10.00–17.00 Uhr	10.00–17.00 Uhr
<b>ORT</b>	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München	Sheraton München Westpark Garmischer Straße 2 80339 München
<b>ANMELDUNG BIS</b>	06. April 2010	15. Oktober 2010
<b>TEILNEHMERZAHL</b>	maximal 12 Personen	maximal 12 Personen
<b>SEMINARPREIS</b>	€ 85,- * für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** € 160,- * für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen	

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

///

## Seminar

## 7. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“

↙ Eine moderne Veranstaltung, stets am Puls der Zeit und mit brandaktuellen Themen gespickt, ist zur Tradition geworden – das Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“ geht dieses Jahr bereits in die siebte Runde.

Die Hacker-Pschorr Initiative „Erfolgreiche Wirte“ hatte von Anfang an das Ziel, Ihnen, unseren Wirten, mit Tipps

» Die Teilnehmerzahlen sprechen für sich und damit für das Hacker-Pschorr-Forum. «

und Ideen zur Seite zu stehen, echter Partner zu sein. Diesen Weg verfolgen wir weiter, und dies über die Seminarreihe hinaus mit unserem Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“.

Jedes Jahr sprechen vier verschiedene Referenten zu aktuell bewegenden Themen aus den Bereichen Konzept & Strategie, Marketing, Service und Motivation und versor-

gen Sie mit neuen Ideen und praktikablen Lösungen für Ihr Unternehmen Gastwirtschaft. Aber auch die Pausen haben es in sich: Hier können Sie sich bei „bayerischer, regionaler Küche – zeitgemäß interpretiert“ intensiv mit Ihren Kollegen austauschen, Vortragsthemen weiterdiskutieren und neue Kontakte knüpfen.

Über 300 Teilnehmer durften wir beim letzten Wirteforum 2009 im Haus der Kunst in München begrüßen. So viele wie noch nie haben diesen intensiven Seminartag genutzt, ihr Wissen zu erweitern und zu vertiefen. Das ist uns natürlich Ansporn und Verpflichtung zu gleich auch für 2010 wieder ein interessantes Programm auf die Beine zu stellen. Deshalb seien auch Sie mit dabei beim 7. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“. Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

**Das komplette Programm ist ab Anfang September bei Herrn Georg Baudrexl oder in unserem Partnerbereich unter [www.hacker-pschorr.de](http://www.hacker-pschorr.de) erhältlich.**

TERMIN	26. Oktober 2010
UHRZEIT	09.00 – ca. 17.00 Uhr
ANMELDUNG BIS	19. Oktober 2010
SEMINARPREIS	wird für Hacker-Pschorr und Schwesterbrauereien** übernommen € 85,-* für interessierte Gastronomen, die nicht zu unserem Kundenkreis zählen

\* In der Seminarpauschale sind alle Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen inklusive.

\*\* Paulaner Brauerei, Thurn und Taxis, AuerBräu, Weißbierbrauerei Hopf.

Forum



## Alles zum Thema Kundenbindung

Gastgeber sein bedeutet sicher mehr als nur eine relativ fehlerfreie Versorgung des Gastes.

↙ Allein dadurch lassen sich noch keine dauerhaften Kundenbindungen schaffen. Erst wenn es gelingt, den Gast ganz und gar wahr- und ernst zu nehmen, ihm ein Erlebnis zu bieten, wird man zum erfolgreichen Gastgeber.

Unsere praxisnahen Seminare und Workshops innerhalb der Initiative „Erfolgreiche Wirte“ sollen Ihnen und Ihren Mitarbeitern dazu verhelfen, dass der Gast in Ihrem Unternehmen einen einzigartigen Mehrwert erlebt und immer wieder kommt.

Sollten Sie zu unserer Initiative „Erfolgreiche Wirte“, zu den Seminaren oder zu den einzelnen Trainern Fragen haben oder weitere Informationen brauchen, dann wenden Sie sich bitte direkt an Georg Baudrexl bei Hacker-Pschorr.



Georg Baudrexl

Ansprechpartner

BERATUNG, ANMELDUNG, ORGANISATION

» Mehr Informationen zur sechsten Seminarreihe der Initiative „Erfolgreiche Wirte“ erhalten Sie von Georg Baudrexl bei Hacker-Pschorr  
Tel 089/51 06-744  
Fax 089/51 06-850  
E-Mail [georg.baudrexl@hacker-pschorr.de](mailto:georg.baudrexl@hacker-pschorr.de)

///



JAN	FEB	MRZ	APR	MAI	JUN
01.	01.	01.	01.	01. Sa	01.
02. Sa	02.	02.	02. Karfreitag	02. So	02.
03. So	03.	03.	03. Sa	03.	03.
04.	04.	04.	04. Ostersonntag	04. So	04.
05.	05.	05.	05. Ostermontag	<b>05. Himmlischer Service – bei höllisch guten Umsätzen: Verkaufen wie ein Profi ... 32</b>	05. Sa
06.	06. Sa	06. Sa	06.	06.	06. So
07.	07. So	07. So	07.	06.	07.
08.	08.	<b>08. Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden aus rechtlichem Blickwinkel ..... 16</b>	08.	07.	08.
09. Sa	09.	<b>09. Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen ..... 08</b>	09. Sa	08. Sa	09.
10. So	10.	10.	10. Sa	09. So	10.
11.	11.	11.	<b>12. Gut gepflegt läuft besser – Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege ..... 28</b>	<b>10. Bier – Ein Lebensgefühl mit Tradition ..... 26</b>	11.
12.	12.	12.	13.	<b>11. Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden ..... 20</b>	12. Sa
13. Sa	13. Sa	13. Sa	<b>14. Serviceprofi – Mit Spaß und Herz am Gast: Von Gästen, Team und der eigenen Einstellung ..... 30</b>	12.	13. So
14. So	14. So	14. So	14.	13. Christi Himmelfahrt	14.
15.	15.	15.	15.	14.	15.
16. Sa	16.	16. Sa	16.	15. Sa	16.
17. So	17.	<b>15. Erfolg ist planbar – auch in der Gastronomie: Der Businessplan für mein Unternehmen Gastwirtschaft ..... 06</b>	17.	16. So	17.
18.	18.	18.	18.	17. Sa	18.
19.	19.	19.	19. Sa	18. So	19. Sa
20. Sa	20. Sa	20. Sa	20. So	19. Sa	20. So
21. So	21. So	21. So	<b>19. Mitarbeiterführung: Mit Teampower zu neuen Gästen ..... 14</b>	<b>17. Qualitätsmanagement – der verlorene Gewinn ..... 04</b>	21. Sa
22.	22.	22.	22.	18.	22. So
23. Sa	23.	23.	<b>20. Ambiente – eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie: Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen ..... 24</b>	<b>19. Gasthöfe – Marketingideen für das kleine Budget ..... 18</b>	23.
24. So	24. Sa	<b>22. Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt ..... 12</b>	24.	20.	24. Sa
25.	25.	25.	25.	21.	25. So
26. Sa	26. Sa	26. Sa	26.	22. Sa	26. Sa
27. So	27. So	27. So	27.	23. Sa	27. So
28.	28.	28.	28. Sa	24.	28.
29.	29.	29.	29. Sa	25.	29. So
30. Sa	30. Sa	<b>24. Mein Gasthaus als Marke – erfolgreiches Gastronomie-marketing: Mehr Gäste, mehr Umsatz ..... 10</b>	30.	26. Sa	30.
31. So	31. So	31. So	<b>26. Beschwerdemanagement: Vom Rufmörder zum Werbeträger ..... 22</b>	27.	31.
		31. So	<b>27. &amp; 28. Hacker-Pschorr ist Mitveranstalter des Münchner Pro Mensch-Forums 2010 für Gastronomie und Hotellerie</b>	28.	
			30.	29. Sa	
				30. So	
				31.	

JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEZ
01.	01. So	01.	01.	01.	01.
02.	02.	02.	02. Sa	02.	02.
03. Sa	03.	03.	03. So	03.	03.
04. So	04.	04. Sa	<b>04. Mein Gasthaus als Marke – erfolgreiches Gastronomie-marketing: Mehr Gäste, mehr Umsatz ..... 10</b>	04. Sa	04. Sa
05.	05.	05. So	<b>05. Betriebliche Zahlen – Der Kompass für den Gastronomen ..... 08</b>	05.	05. So
06.	06.	06.	<b>06. Kundenverblüffung – Kunden nachhaltig an sich binden ..... 20</b>	06. Sa	06.
07.	07. Sa	07.	07.	07. So	07.
08.	08. So	08.	<b>08. Richtiger Umgang mit Personal, Nachbarn und Behörden aus rechtlichem Blickwinkel ..... 16</b>	08.	08.
09.	09.	09.	09.	09.	09.
10. Sa	10.	10. Sa	10.	10.	10. Sa
11. So	11.	11. So	11. Sa	11. Sa	11. Sa
12.	12.	12. So	12. So	12. So	12. So
13.	13.	13.	<b>13. Wie kreatives Speisekartenmarketing den Umsatz ankurbelt ..... 12</b>	13. Sa	13.
14. Sa	14. Sa	14. Sa	14.	14. Sa	14.
15. So	15. So	15. So	<b>15. Mitarbeiterführung: Mit Teampower zu neuen Gästen ..... 14</b>	15. So	15.
16.	16.	16.	<b>15. Ambiente – eines der wichtigsten Elemente in der Gastronomie: Das Haus muss seine Arme aufmachen und den Gast empfangen ..... 24</b>	<b>15. Gut gepflegt läuft besser – Bierqualität braucht Sorgfalt und Pflege ..... 28</b>	16.
17. Sa	17.	17.	17.	17.	17.
18. So	18.	18.	18.	<b>17. Erfolg ist planbar – auch in der Gastronomie: Der Businessplan für mein Unternehmen Gastwirtschaft ..... 06</b>	18. Sa
19.	19.	19.	19.	19.	19. So
20.	20.	20.	20.	20.	20.
21. Sa	21. Sa	21. Sa	21. So	<b>17. Himmlischer Service – bei höllisch guten Umsätzen: Verkaufen wie ein Profi ... 32</b>	21. Sa
22. So	22. So	22. So	22. Sa	22.	22.
23.	23.	23.	23.	23. Sa	23.
24. Sa	24.	24.	24.	24. Sa	24.
25. So	25.	25.	25.	25. So	25. Sa
26.	26.	26.	26.	26. Sa	26. So
27.	27.	27.	27. Sa	27.	27.
28. Sa	28. Sa	28. Sa	28. So	28. Sa	28.
29. So	29. So	29. So	29.	29. Sa	29.
30.	30.	30.	30.	30. Sa	30.
31. Sa	31.	31.	31.	31. So	31.
			31. So	31. So	
			<b>26. 7. Hacker-Pschorr-Forum „Erfolgreiche Wirte“ 2010 ..... 34</b>	<b>29. Qualitätsmanagement – der verlorene Gewinn ..... 04</b>	
			<b>27. Gasthöfe – Marketingideen für das kleine Budget ..... 18</b>		
			31. So		







**Weißbierbrauerei**  
**MIESBACH**