



Training  
und  
Coaching

## GASTRO.LEADERSHIP

Gekonntes Führen im Gastgewerbe

Das modulare, betriebsinterne Führungstraining

Was ist  
GASTRO.LEADERSHIP?

### Was ist GASTRO.LEADERSHIP?

GASTRO.LEADERSHIP ist ein neues Schulungskonzept von GastroSuisse zur Förderung der Führungskompetenz von Entscheider-Persönlichkeiten in gastgewerblichen Unternehmen. GASTRO.LEADERSHIP wird betriebsintern durchgeführt und orientiert sich nach den organisatorischen Möglichkeiten des Betriebes.

### Welchen Nutzen hat ein Unternehmen von GASTRO.LEADERSHIP?

Smarte Führungskräfte. Zeitgemässe, leistungsorientierte Führung.  
Starke Gästeorientierung.

### Was gibt GASTRO.LEADERSHIP den Führungskräften?

Eine bessere Qualifikation. Wertschätzung durch Mitarbeiter und Gäste.  
Selbstwertgefühl.

### Wer ist die Zielgruppe?

GASTRO.LEADERSHIP richtet sich an die Geschäftsleitung, die Abteilungsleiter und deren Stellvertreter sowie Mitarbeitende, die für Führungspositionen vorgesehen sind.

# Die 10 GASTRO.LEADERSHIP-Module

## Gekonntes Führen im Gastgewerbe

Die nachfolgenden Module können je nach Betrieb und Bedarf individuell zusammengestellt werden.

Dauer eines GASTRO.LEADERSHIP-Moduls: ½ Tag (3 ½ Stunden)

### 1. Die Rolle des Vorgesetzten

- Die Rolle, Aufgabe und Verantwortung als Vorgesetzter
- Persönlichkeitsanalyse nach EASI®
- Erkennen der Stärken und Stolpersteine im Führungsverhalten
- Reflektion und Vorbildarbeit

### 2. Selbstorganisation

- Planung der Führungsaufgabe
- Ziele und persönliche Bedürfnisse
- Zeitmanagement
- Auftragserteilung, Delegation, Kontrolle
- Umgang mit Druck und Stress

### 3. Gästebeziehungen schaffen

- Hierarchie der Gästewartungen
- Die Servicekette
- Ideen für die Gästeüberraschung
- Reklamationsmanagement

### 4. Mitarbeiter führen

- Entwicklungsstufen des Führungsverhaltens
- Situationen und Mitarbeiter passend führen
- Selbsttest zum eigenen Führungsverhalten
- Arbeiten mit praktischen Beispielen

### 5. Mitarbeiter finden

- Anforderungsprofil
- Vorbereitung und Durchführung von Interview und Probetag
- Entscheidungshilfe
- Professionelle Einführung von neuen Mitarbeitenden

## 6. Mitarbeiter entwickeln

- Mitarbeiterbeurteilungsgespräch
- Perspektiven eines Mitarbeiters kennen
- Fördern und fordern
- Selbstbeurteilung des Mitarbeiters
- Fördermassnahmen wie Briefing, Instruktion, Training on the Job, Debriefing

## 7. Mitarbeiter trainieren und überzeugen

- Vorbereitung und Durchführung eines Mitarbeitertrainings
- Trainingsplan erstellen

## 8. Mitarbeiter informieren

- Grundregeln der Kommunikation
- Gespräche führen in verschiedenen, mitunter fordernden Situationen
- Feedforward, Feedback

## 9. Konflikte lösen

- Konflikte verstehen
- Optionen einschätzen
- Kooperationen anstreben
- Konfliktgespräche führen

## 10. Coaching einer Führungskraft

- Analyse der Situation
- Ziele und Massnahmen ausarbeiten
- Während 3 Monaten wird die Führungskraft begleitet, bis sie ihre Rolle als Vorgesetzte übernommen hat
- Nach weiteren 3 Monaten wird ein Feedbackgespräch geführt und neue Ziele gesetzt