



weiterbildung
formation continue



P.P.
3930 Visp



ritzy* Weiterbildung

TechnoArk 3

3960 Siders

Tel. : +41 (0) 27 606 90 31

E-mail : info@ritzyinfo.ch

web : www.ritzyinfo.ch

ritzy* news Nr.12

HERBST 2013

Das Wallis ganz vorne!

Die Würfel sind gefallen! Am Ferientag in Bern wurde die Liste der 100 freundlichsten Hotels der Schweiz präsentiert. Man mag ja für oder gegen solche Wettbewerbe sein, aber das Resultat interessiert dann doch – vor allem und umso mehr, wenn wir richtig stolz sein dürfen: jedes vierte der 100 gastfreundlichsten Hotels in der Schweiz liegt im Wallis! Sogar ein «Award», also erster Preis, wurde an ein Hotel im Wallis abgegeben. Unser Ziel ist es auch im kommenden Jahr wieder ganz vorne mitzuspielen. Mit klaren, neuen Ideen und persönlichem Engagement sorgen wir dafür, dass wir Arbeitsbedingungen schaffen und Weiterbildungsinstrumente zu Ihrer Verfügung stellen, die Ihnen ein möglichst gutes Gelingen erlauben. Sei es für die Hotel, Camping oder die Gastronomiebranche: mit strategischen Positionierungs- und Marketingseminaren, oder auch Schulungen, die kurz und bündig die Spielregeln für eine optimale, freundliche Kundenbetreuung sicherstellen: die Kurspalette soll Ihnen und Ihren Teams helfen, weiterhin ganz vorne zu sein. Das ritzy* Team ist stets bedacht sowohl die Kursauswahl als auch die Flexibilität Ihrer «Mitmach-Möglichkeiten» für Sie auszubauen. Der neue Internetauftritt wird Sie mit Neuigkeiten überraschen und zum Mitmachen einladen!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine tolle Saison, weiterhin «ganz vorne»!

Isabelle Frei
Programmleiterin*
ritzy* Weiterbildung



Mit Positionierung online in die Zukunft

Das digitale Zeitalter, sowie das gesamte Marketing hat unser Konsumverhalten stark verändert. Vor dem Kauf vieler Produkte und Dienstleistungen informieren wir uns vorab in den Medien, vorallem im Internet, um Preise und Leistungen zu vergleichen. Auch, oder vorallem in der Tourismusbranche, spielt die Onlinepräsenz auf Webseiten und Bewertungsplattformen eine immer grössere Rolle.

Laut Statistik informieren sich heute mehr als 80% der Urlauber vorab online über Reiseangebote, Beherbergungsbetriebe, Preise und Möglichkeiten der Freizeitgestaltung vor Ort.

Im gesamten Marketing und vorallem im Online-marketing vollzieht sich daher ein Wandel. Eine klassische Internetpräsenz allein reicht nicht mehr aus. Auch die klassische Mund zu Ohr- Propaganda spielt sich heute fast vollständig im Internet ab. Man muss sich gegen eine grosse Anzahl von Konkurrenten im In- und Ausland durchsetzen und dem Aktualitäts- und Informationsanspruch der Kunden gerecht werden. Ziel soll sein, den potentiellen Gast emotional anzusprechen und seine Reiseentscheidung positiv zu beeinflussen.

Auch in der Beherbergungsbranche genügt es nicht mehr ein ordentliches, sauberes Zimmer, eine gute Matratze, eine Designerdusche, oder einfach ein gutes Preis-Leistungsverhältnis anzubieten, der Gast verlangt nach mehr...

Sensationen, Vergnügen, Überraschungen, Abenteuer sind gefragt! Dadurch entstehen Emotionen, die langanhaltende Wirkungen zeigen.

Bio, dauerhafte Energie, Ökologie, zurück zur Natur... alles nur eine Modeerscheinung oder Zukunftsvision? Wie es auch sei, es kann und soll uns helfen uns zu differenzieren und zu positionieren.

Lust auf ein Wochenende im Baumhaus oder in der schwimmenden Hütte auf dem Gerundensee?

Ritzy* bietet uns wieder verschiedene Seminare an, um sowohl im Social Web fit zu bleiben als auch unsere Spezialitäten zu entdecken. Haben wir diese erkannt, so können wir für eine saubere Positionieren unserer Betriebe sorgen und den Anforderungen einer neuen und gut informierten Gästegeneration gewachsen sein. Die Seminare ermöglichen uns einen schrittweisen Einstieg in diese wichtige Thematik.

Lassen Sie sich von vielen guten Ideen inspirieren.

Krista Genoud
Camping Swiss Plage
Walliser Camping-Verband



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 2013

► Anmeldung

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

Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben. Sollten meine Angaben un wahr oder unrichtig sein, werden mir die Kursgebühren wie im Folgenden beschrieben belastet. Für alle Teilnehmer/innen, welche nicht die oben (Art. 17) aufgeführten Richtlinien erfüllen, gelten die angegebenen Kursgebühren im Kursprogramm auf <http://www.ritzyinfo.ch>. Nicht inbegriffen für alle sind Kosten für Übernachtung, Verpflegung, Reisen, Kursunterlagen, etc...

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

► Anmeldeschluss

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

HES-SO Valais ritzy* Weiterbildung

Techno Ark 3
3960 Siders - Tel. 027 606 90 31
E-mail : info@ritzyinfo.ch
Website : www.ritzyinfo.ch

► Kursgebühren

Die Kurse sind für alle Inhaber/innen einer Betriebsbewilligung sowie Mitarbeiter/innen eines Unternehmens mit einer Betriebsbewilligung, welche der jährlichen Abgabe unterstellt sind (Art. 17 Gesetz über die Beherbergung, die Bewirtung und den Kleinhandel mit alkoholischen Getränken) gratis mit Ausnahme der Bearbeitungsgebühr, vgl. unten.

► Bearbeitungsgebühr

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

► Depot

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

► Unkostenbeitrag

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

► Annullierung der Kursanmeldung

- Vor Anmeldeschluss (14 Tage vor Kursbeginn): Abmeldung ohne Kostenfolge möglich
- Nach Anmeldeschluss: Der/die Angemeldete bleibt grundsätzlich zahlungspflichtig.

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

► Kursabschluss

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

► Testat

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

► Kursdurchführung

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

► Haftung

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

► Gerichtsstand

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

Gastfreundschaft, Dienstleistungsqualität und Positionierung... auch im 2013 die Erfolgsfaktoren im Tourismus

Die Ansprüche der Schweizer Hotellerie und Gastronomie an die von ihr angebotenen Leistungen müssen hoch sein, vor allem in einem Umfeld, in welchem die schweizerische Tourismuswirtschaft sich in einem globalen Markt durchsetzen muss und das trotz andauernder Frankenstärke und Wirtschaftskrise in den traditionellen Quellmärkten. Neben dem eigentlichen Produkt, werden dabei immer mehr die «Soft Factors» im Hotel- und Gastgewerbe ausschlaggebend sein für den Betriebserfolg, deshalb ist die Stärkung der Gastfreundschaft und die Professionalisierung des Gästemanagements heute eine der wichtigsten Herausforderungen im Tourismus. Dabei spielen die Mitarbeitenden des Hotels eine entscheidende Rolle, denn die Freundlichkeit, die Fähigkeit auf Kundenbedürfnisse einzugehen oder Probleme rasch und effizient zu lösen sind wichtige Bausteine für die Kundenzufriedenheit.

In diesem Zusammenhang sollten Sie sich als touristischer Unternehmer also folgende Fragen stellen:

- Habe ich alles unternommen, um die Erwartungen meiner Gäste kennen zu lernen und zu erfüllen? Weiss ich, warum Gäste zu uns kommen?
- Rühmen unsere Gäste die Qualitäten des Hotels?
- Sprechen unsere Kunden im Bekanntenkreis positiv von uns und geben sie dies auf Bewertungsplattformen wie TripAdvisor oder HolidayCheck auch kund (elektronische Mundpropaganda)?
- Kommen regelmässig neue Gäste zu uns aufgrund von Empfehlung anderer Kunden?
- Kenn ich die Schwächen unseres Betriebs aus Sicht der Gäste und weiss ich, wie damit umzugehen?

Wenn die Antwort kein kategorisches Ja ist, gibt es wahrscheinlich noch einiges zu tun, denn die Schweizer Hotellerie und Gastronomie kann sich gegenüber der Konkurrenz nur durch überlegene Qualität beim Produkt durchsetzen.

Die freundlichsten Hotels der Schweiz 2013 Walliser Hotels gut vertreten!

Der Prix Bienvenu wurde den gastfreundlichsten Schweizer Hotels erstmals am Ferientag 2013 in Bern von Schweiz Tourismus und hotelleriesuisse überreicht. Aus weltweit über 250 Bewertungsplattformen wurden Hunderttausende von Gästebewertungen mittels einer Textanalyse der online Gästekommentare bezüglich Servicequalität gefiltert. Dabei kam die Technologie von TrustYou zum Einsatz. Statt Lage oder Infrastruktur interessierten Faktoren wie Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen. Daraus entstand der Gastfreundlichkeits-Score, der zusätzlich von der Jury validiert wurde.

Die Ergebnisse der Walliser Hotels in dieser Rangliste sind erfreulich: **jedes vierte der 100 gastfreundlichsten Hotels in der Schweiz liegt im Wallis**, wobei in der Kategorie „Ferienhotel klein & fein“ sogar 6 in den Top-10 im Wallis sind. Mit dem Hotel Art Boutique Beau-Séjour in Champéry gewann sogar ein Walliser Betrieb den Award in dieser Kategorie. In der Kategorie der „Grossen Ferienhotels“ (mehr als 40 Zimmer) sind immerhin noch 6 der 30 ausgezeichneten Betrieb im Wallis.

Online Bewertungen betreffen heute alle Sektoren der Wirtschaft und sind also nicht nur in der Hotellerie entscheidend. Eine BITKOM-Studie von 2012

Fazit: Auch wenn Gastfreundschaft vordergründig kaum finanzielle Investitionen braucht, muss am Empfang des Gastes und an der Dienstleistungsqualität ständig gearbeitet werden. Der professionelle Umgang mit online Hotelbewertungen bietet in dem Zusammenhang viele Potenziale, um die Zufriedenheit der Kunden positiv zu beeinflussen. Jedem Gastgeber kann ans

Herz gelegt werden, die verfügbaren Instrumente und Plattformen aktiv und professionell einzusetzen. Das Ganze muss aber eingebettet sein in eine klare Strategie, welche auch die Positionierung des Betriebs definiert und aufzeigt, welche Zusatznutzen das Hotel dem Gast bietet und wie es sich von der Konkurrenz differenziert.

fand z.B. heraus, dass 70% der Deutschen online nach Kundenbewertungen schauen, bevor sie die Entscheidung treffen, in welches Restaurant sie gehen oder wo sie ihr nächstes Auto kaufen.



Das Art.Boutique.Hotel Beau-Séjour in Champéry (Wallis) wurde als gastfreundlichstes Hotel der Schweiz in der Kategorie „Ferienhotels klein & fein“ am Ferientag 2013 in Bern ausgezeichnet.

Weitere Erfolgsfaktoren: Klare Positionierung neben Gastfreundschaft

Zufriedene Gäste sind das „A und O“ erfolgreicher Betriebe, denn dadurch steigen die Auslastung und der Umsatz pro Hotelzimmer. Solche Zusammenhänge konnten in einer Studie des Instituts für Tourismus der HES-SO Wallis festgestellt werden, welche Kundenzufriedenheitsdaten auf online Bewertungsplattformen (TripAdvisor, HolidayCheck, Booking.com, etc.) von über 1000 Schweizer Hotels auswertete. Es zeigt sich dabei auch, dass die Positionierung der Betriebe in direktem Zusammenhang steht mit der Gästebewertung:

- Spezialisierungen: Schweizer Hoteliers haben die Möglichkeit, sich über eine Spezialisierungskategorie von hotelleriesuisse marktgerecht zu positionieren. Die Studie zeigte, dass Hotels mit zwei oder mehr Spezialisierungskategorien eindeutig bessere online Kundenbewertungen haben als Hotels ohne klare Positionierung.
- Klassifikation: Klassierte Betriebe haben eindeutig bessere Kundenbewertungen als nicht klassierte Hotels.
- Qualität: Hotels mit einem Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus erreichten einen höheren Zufriedenheitswert auf online Bewertungsplattformen (TripAdvisor, HolidayCheck, Booking.com) als Hotels ohne Label. Und je höher das Q-Label eines Hotels ist, desto höher fällt die durchschnittliche Benotung auf Online-Plattformen aus.

Es reicht heute nicht mehr aus, sich über das Grundprodukt - Betten zum Schlafen - zu positionieren, der Hotelier muss dem Gast einen Mehrwert bieten. In einem Bericht von hotelleriesuisse zu Strategievarianten in der Hotellerie wird ganz klar auf die Wichtigkeit der Positionierung für den Betriebserfolg hingewiesen: „Hotels, die keine konsequente und einfach wahrnehmbare Positionierung im Markt aufweisen, gelten als in der undankbaren «Mitte» positioniert. Experten empfehlen den Hotels immer wieder, sich konsequent auf ein bestimmtes Kundensegment zu spezialisieren. Untersucht man in der Praxis, welche Hotels kommerziell erfolgreich sind, erstaunt wenig, dass erfolgreiche Hotels primär eine hohe Auslastung aufweisen.“

Neben dem „feu sacré“ der Touristiker kommt in diesem Zusammenhang auch der Weiterbildung der Mitarbeitenden auf allen Stufen sowie dem Einsatz geeigneter Managementansätze eine wichtige Rolle zu. Im Weiterbildungsbereich haben die Branchenverbände aus Hotellerie und Gastronomie mit ritzy* ein von anderen Tourismusregionen beneidetes Instrument

in der Hand, welches eben hilft, Kompetenzen aufzubauen, um die Dienstleistungsqualität und Gastfreundschaft auf hohem Niveau zu halten.

Roland Schegg
Institut für Tourismus HES-SO Wallis

Konsequente Positionierung bringt Erfolg

„Ich brauche keine Strategie, ich brauche mehr Umsatz, mehr Gäste, mehr Rendite und einen besseren Job...“

So oder ähnlich reagieren viele Hoteliers, wenn es um das Thema Strategie geht. Im Alltag warten laufend Probleme, die dringend zu lösen sind. So hetzt man lieber von einem Hindernis zum nächsten, verzettelt sich und verliert dabei sein eigentliches Ziel aus den Augen.

Diesen Sommer stellte die Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete (SAB) in der Presse eine Studie zur «Wiederentdeckung des alpinen Tourismus» vor. Deren Diagnose ist ebenso entmutigend wie bekannt: «Der Tourismus im Alpenraum steht vor gewaltigen Herausforderungen. Es handelt sich dabei nicht um konjunkturelle – also vorübergehende – sondern vielmehr um grundlegende strukturelle Probleme. Einige der Kernprobleme sind die klein strukturierten Angebote, die fehlende Kooperationsbereitschaft innerhalb des Tourismus und mit anderen regionalwirtschaftlich wichtigen Branchen sowie die fehlende, klare Marktpositionierung nicht nur der touristischen Leistungsträger, sondern auch der ganzen Räume.»

Im 8-Punkte-Programm der SAB heisst es daher u.a. auch: Die touristischen Angebote müssen sich durch eine klare, unverwechselbare Botschaft auf

dem Markt auszeichnen und abgestimmt sein auf eine räumliche Entwicklungsstrategie.

Wie wichtig die Positionierung ist, wurde einigen Hoteliers aus Leukerbad bereits vorher bewusst: Auf Initiative ihres Hotelierevereins wurde in Zusammenarbeit mit ritzy* ein zweitägiger Workshop zur Positionierung des Leistungsangebots durchgeführt. Freddy Böhlen, Präsident des Leukner Hotelierevereins, weiss aus eigener Erfahrung wie wichtig es ist, die eigene Positionierung strategisch zu hinterfragen. „Natürlich überlegt man sich zu Beginn, welche Gäste man mit welchem Angebot ansprechen will. Die hohe Dynamik im Alltag lässt dann aber kaum mehr zu, die Angebotsstrategie zu hinterfragen und man macht einfach weiter.“

Diese Aussage unterstützt auch die Kursleitung, die den zweitägigen Workshop für ritzy* gestaltete. „Die Tourismusbranche ist einem starken Wandel



ausgesetzt. Neben neuen Rahmenbedingungen, wie beispielsweise dem Kaufkraftverlust ausländischer Gäste aufgrund der Wechselkursänderungen, sind es auch digitale Medien und eine wachsende Internationalisierung, die den Hoteliers zu schaffen machen. Das Internet erhöht die Transparenz und bietet neue Chancen, hat aber auch seine Tücken. Der Walliser Hotelier steht nicht mehr nur in Konkurrenz zu ähnlichen Betrieben innerhalb des Kantons, sondern auch mit dem Hotelier auf den Malviden. Der zukünftige Gast benimmt sich dabei mehr und mehr wie ein verwöhntes Kind, mit einer, Ich-will-alles-und-möglichst-sofort-Mentalität.

Es braucht deshalb eine gut positionierte Leistung – vielleicht sogar ein Alleinstellungsmerkmal? – um die Aufmerksamkeit des Gastes zu gewinnen. Wer sich nicht aus der Masse der Anbieter hervortun kann, kämpft um die Gäste nur über den Preis.“

Erfolg auch für Sie!

► Konsequente Positionierung bringt Erfolg



Klar definiert und sauber positioniert!

Profitieren Sie von diesem praxisorientierten Seminar das Ihnen erlauben soll Ihr eigenes Angebot zu analysieren! Lernen Sie Ihre Leistung zu definieren und mit einer klaren Botschaft und Abgrenzung gegenüber Mitbewerbern Ihr Plätzchen zu optimieren. Bauen Sie auf Konstanz, auf lange Sicht und bleiben Sie sich treu!

Code: MAN25
Dauer: 2 Tage
Datum: 04.+15.11.2013

► Tag 1

- Umwelt-, Trend- und Imageanalyse
- Unternehmensanalyse
- Beschreibung des aktuellen Angebots

Die beiden Workshops sind so aufgebaut, dass zwischen Informationsaustausch und Gruppenarbeit auch genügend Zeit für die individuelle Auseinandersetzung mit dem eigenen Angebot bleibt. Abseits des Alltags ist häufig eine kritische Betrachtung besser möglich. Dennoch wird der Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern durchaus geschätzt, denn nach Ansicht der Teilnehmer sitzt man ja im gleichen Boot.

► Hausaufgabe

- Erstellen einer SWOT-Analyse und Erarbeiten möglicher strategischer Optionen

Zwischen den beiden Workshoptagen liegen in der Regel zwei Wochen, in denen die Teilnehmer ein SWOT-Diagramm (ein Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken-Profil) erstellen müssen - auf Basis der am ersten Workshoptag erarbeiteten Ergebnisse für den eigenen Betrieb. Darauf aufbauend sind mögliche strategische Optionen zu definieren, die am 2. Workshoptag in Einzelgesprächen bewertet werden.

► Tag 2

- Brainstorming zum Thema „Zusammenarbeit“
- Beurteilung der strategischen Optionen und Entscheidung mit Hilfe einer Nutzwertanalyse
- Formulierung des Angebots, der Ziele und Massnahmen.

Da es künftig immer schwieriger wird, den vielfältigen Bedürfnissen des Gastes als einzelner Anbieter zu genügen, kann ein gemeinsames Anbieten von Leistungen gerade in einer relativ geschlossenen Destination wie Leukerbad sehr sinnvoll sein. Das Brainstorming am zweiten Workshop-Tag unterstützt die Teilnehmer bei der Suche nach möglichen Zusammenarbeitspotenzialen.

Seminare für die Umsetzung Ihrer Positionierung

Nach der Strategie folgt die Umsetzung!

Ist der Betrieb einmal positioniert und klar von Anderen zu unterscheiden, ist es wichtig Ihr Marketing und die ganze Kommunikation Ihrem «Highlight» entsprechend in die Medien und in's Internet zu bringen. ritzy* hat für Sie zwei weitere Seminare geplant, die Ihnen bei dieser Umsetzung behilflich sein sollen.

► Positionierung im World Wide Web



Die Kraft der Aussage auf www.

Bauen Sie mit Ihrer Positionierung wirkungsvoll Ihre Marke im Web auf oder aus. Lernen Sie, wie Sie als Gastronom oder Hotelier die Botschaften Ihres Restaurants oder Hotels über Internet erfolgreich an die gewünschte Zielgruppe transportieren. Manche Hotels ziehen im Web Gäste scheinbar magisch an. Auch für Ihren Betrieb ist das plan- und machbar. Voraussetzung ist die richtige Positionierung und konzeptionelle Arbeit im Internet und im Social Web.

Code: MKTG50
Dauer: 1 Tag
Datum: 15.11.2013

► Positionierung durch Kommunikation



«Wie kommuniziere ich zielgerichtet und wirkungsvoll?»

Kommunikation ist alles, aber ohne Kommunikation ist alles nichts – ein bekanntes Sprichwort, das es auf den Punkt trifft. Haben Sie sich schon einmal gefragt, ob Ihre Kommunikation stimmig ist - zu Ihrem Angebot passt? Haben Sie die Gäste im Haus, die Sie sich wünschen? Setzen Sie die richtigen kommunikativen Massnahmen ein, um Ihren Betrieb profiliert bekannt zu machen? In diesem Seminar prüfen wir gemeinsam Ihre Botschaften und Instrumente wie Prospekt, Website, Social Media, Medienarbeit etc. Sie nehmen Tipps und praktische Rezepte mit nach Hause.

Code: KOM63a
Dauer: 1 Tag
Datum: 10.12.2013

ritzy*, soziale Medien und Sie!

Vorwort

Wie Sie wissen, informiert Sie ritzy* jährlich mit seiner Newsletter, die Sie gerade in der Hand halten, aber auch über den Jahreskatalog - Anfang des Jahres - über das Weiterbildungsprogramm.

Unser wichtigstes Kommunikationsmittel ist und bleibt aber unsere Internetseite www.ritzyinfo.ch. Daran ändert sich nichts, im Gegenteil.

Wir sind stolz, Ihnen heute mitzuteilen, dass wir eine Auswahl neuer Funktionalitäten anzubieten haben:

- 1 Der Zugang zu Ihrem **persönlichen, individuellen und gesicherten Profil** dank Ihrem eigenen Login, das Ihre persönlichen Daten enthält;
- 2 Ein **Einkaufskorb**, der Ihnen die Anmeldungen zu den diversen Seminaren erleichtert. Neu ist ausserdem eine **Wunschliste**, wo Sie Seminare weiterverfolgen und fördern können;
- 3 Neue **Navigations- und Suchoptionen** die Ihnen beim durchsuchen unserer Kursauswahl behilflich sein wird;
- 4 Ein **Überblick über Ihre bereits besuchten Seminare** und die Entwicklung Ihrer ritzy*Zertifizierungen.

Ihr persönliches Konto/Profil

Wir schlagen Ihnen fortan einen einfachen und sicheren Zugang zu Ihrem Profil vor. Es ist ab heute bereits viel einfacher Ihre Weiterbildung zu organisieren und dessen Weiterführung sicher zu stellen.

Heute schon können Sie sich auf der ritzy* Homepage dank dem neuen Login Fenster, das auf allen Seiten vorhanden ist, einloggen. Sie werden sich ein erstes Mal einloggen müssen um Ihr Konto zu kreieren. Sobald die E-Mail kontrolliert und Ihre Verbindung hergestellt ist, haben Sie Zugang zur Verwaltung Ihres persönlichen Kontos und Ihrer persönlichen Daten. So können Sie Ihre Koordinaten aktualisieren (Name, Vorname, Postadresse und Email-Adresse) sowie Ihr Passwort für mehr Sicherheit wechseln. Im Fall des Verlusts Ihres Passwortes, können Sie ein Neues per Email anfordern.

Ein «Einkaufswagen» für Ihre Anmeldungen

Die Anmeldung zu einem ritzy*- Seminar erfolgt nunmehr über ein ritzy* - «Einkaufswägel» in den Sie Ihre Seminarwahl legen können. Wenn Ihre Auswahl abgeschlossen ist, können Sie zur definitiven Einschreibung (auch die Ihrer Mitarbeiter) und dessen Bestätigung übergehen. Die Wunschliste erlaubt Ihnen ein oder mehrere Seminare festzuhalten, die Sie in Zukunft besuchen möchten. Bei genügend Nachfrage können somit neue Seminartermine organisiert werden.

Neue Navigations- und Suchoptionen

Um Ihnen bei der Suche in unserem umfangreichen Bildungskatalog zu helfen, bieten wir Ihnen neuerdings ein starkes Navigations- und Suchinstrument, das Ihnen erlaubt möglichst einfach an die Weiterbildung die Ihnen zusagt, heranzukommen.

Die Quersuche ist nach Kurskategorie, chronologischen Kriterien aber auch nach Suchwörtern möglich.

Ihr ritzy* Überblick

Sind Sie einmal mit Ihrem Konto verbunden, so haben Sie Einblick über die von Ihnen besuchten Seminare, aber auch über solche, die annulliert werden mussten. Neu können Sie auch ersehen, welche Seminare von Ihren Mitarbeitern besucht wurden. Im Idealfall prüfen Sie die Richtigkeit der Personalien Ihrer Mitarbeiter um eine saubere Verwaltung Ihres Kontos zu gewährleisten. Je klarer die Informationen, desto einfacher werden Sie die Bildungsentwicklung Ihrer Mitarbeiter ersehen können.

Die traditionellen ritzy*Pins, **ritzy***, **ritzier*** und **ritziest***, haben zum Ziel einen Leistungsnachweis (Anzahl besuchter Kurse) mit einer Auszeichnung in Form eines Diploms, sicherzustellen. Dieser Pin wird in Ihrem Profil auch angezeigt.



Neue Seminare für einen gastfreundlichen Empfang

► Gästebetreuung mit Herz!

So betreuen Sie Gäste herzlich



Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung nehmen uns Gäste wahr! Wie erreichen Sie es, bei der Gästebetreuung einen positiven, herzlichen Eindruck zu hinterlassen? In diesem kurzen aber sehr prägnanten Seminar lernen Sie Gäste zu begeistern und einen natürlichen, freundlichen Umgang mit ihnen zu pflegen.

Code: KOM64
 Durée: ½ Tag
 Date: 20.11.2013

► Freundlichstes Hotel der Schweiz?

Die Zauberformel «Gastfreundlichkeit»



Auch im 2014 wird Schweiz Tourismus die gastfreundlichsten Hotels küren. Was es braucht, um Gewinner des PRIX BIENVENU 2014 zu werden oder zu den 100 freundlichsten Hotels zu gehören erfahren Sie in diesem Kurs: entziffern sie die Zauberformel der Gastfreundlichkeit und lernen sie die Faktoren, welche die Servicequalität massgeblich beeinflussen, kennen.

Code: KOM65
 Dauer: ½ Tag
 Datum: 20.11.2013

► Hotelbewertungen richtig nutzen?

Bewertungsportale im Griff!



Das Kombi-Seminar zu Hotelbewertungen (Basic und Advanced) ist sowohl für Einsteiger geeignet die einen umfassenden Überblick zu Hotelbewertungen und die Nutzung von Gästefeedback möchten, als auch für Teilnehmer, die bereits aktiv mit Hotelbewertungen arbeiten. Sie erhalten wichtige Informationen, um Bewertungen bestmöglich zu nutzen und den eigenen Betrieb optimal darzustellen. Sie vertiefen Ihr Wissen mit vielen Tipps und Tricks aus erster Hand.

Code: MKTG52
 Dauer: 1 Tag
 Datum: 21.11.2013

► **Ganzheitliche Sicherheit in der Hotellerie**

Arbeitssicherheit, Lebensmittelsicherheit, Brandschutz & Co.

Das Thema Sicherheit und Gesundheitsschutz ist relevant für Mitarbeitende und Gäste. Ein bewusster Umgang mit der Sicherheit in

all ihren Facetten unterstützt die Wettbewerbsfähigkeit eines Betriebes und leistet einen Beitrag zum Imagegewinn.

Code: MIT41
Dauer: 1 Tag
Datum: 11.11.2013

► **Neue Hygiene-Leitlinie**

Die praktische Umsetzung!

Der Kurs zeigt auf, wie die von den 3 Verbänden hotelleriesuisse, Gastrosuisse und CafétierSuisse herausgegebene Leitlinie in die Praxis umgesetzt werden kann. Dabei wird

vor allem das Umsetzungshilfsmittel thematisiert, mit dem der Betrieb sicherstellen kann, dass er die Anforderungen erfüllt.

Code: MIT43
Dauer: ½ Tag
Datum: 18.11.2013

► **Deko&Co.: Hotelzimmer ansprechend und geschmackvoll**

Auf einfache Art Räume beleben!

Controlling. Wie kreieren wir neue Räume in denen sich der Gast wohlfühlt? Es stehen interessante Werkstoffe zur Verfügung, die ein gegensätzliches Bild abgeben und

dadurch einen spannenden Eindruck erzeugen. Räume für Allergiker werden immer mehr zum Thema. Welche Faktoren müssen beachtet werden.

Code: KUS53b
Dauer: 1 Tag
Datum: 05.11.2013

► **Vertiefung der Coaching-Technik**

Coaching im Führungsbereich

Anhand von praktischen Situationen aus dem Arbeitsalltag werden Coachinggespräche vorbereitet und lösungs- und ressourcenorientiert geführt. Mitarbeitende sollen damit

gefördert und gefordert werden entsprechend ihren Möglichkeiten und ihrem Potential.

Code: MIT40
Dauer: 1 Tag
Datum: 03.12.2013

► **Cash Cow Kaffee**

Damit Rendite und Kaffeequalität in Zukunft stimmen!

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

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

Code: MAN35
Dauer: 1 Tag
Datum: 04.12.2013

► **Newsletter leicht gemacht!**

Newsletter ist wichtiger denn je!

Der Kurs zeigt auf, wie Sie mit einem am Kurs vorgestellten Newsletterprogramm Ihre Gäste effektiv und erfolgreich anschreiben. Es geht dabei sowohl um die Formatierung der Mails, wie auch «Best Practice» Beispiele, wie Sie Ihre Gäste nach einem Besuch für eine Bewertungs-

aufforderung anschreiben können. Sie gehen mit einem benutzerbereiten Newsletterprogramm und vielen Tips und Tricks nach Hause, wo Sie umgehend das Gelernte umsetzen können!

Code: MKTG11b
Dauer: 1 Tag
Datum: 13.12.2013

► **ISO 26000 – Der neue Standard... für soziale Verantwortung und Nachhaltigkeit**

Dies Ethik, Respekt & Trend in Einem! In diesem Seminar lernen Sie den neuen, weltweit gültigen Standard kennen und evaluieren dessen Bedeutung für Ihren eigenen Betrieb! Die Öffentlichkeit reagiert zunehmend empört auf Missstände, sei es im Umweltschutz, beim Arbeitsrecht oder in Konsumentenfragen. Unternehmen, die sich nicht an diese Standards halten, müssen mit einem sogenannten „shitstorm“ (Sturm der

Entrüstung) und gravierenden Imageschäden rechnen. Wie lässt sich so etwas vermeiden und was bedeutet die neue gesellschaftliche Verantwortung konkret im eigenen Betrieb? Der Kurs ermöglicht es Ihnen, die wichtigsten Themenbereiche des neuen ISO Standards kennenzulernen und einen eventuellen Handlungsbedarf für das eigene Unternehmen abzuleiten.

Code: MAN36
Dauer: 1 Tag
Datum: 05.11.2013

► **Windows 7 & Office 2010**

Sind Sie up-to-date?

Dieser Kurs hat zum Ziel, Ihnen das Betriebssystem Windows 7 sowie die Änderungen von der Office 2010-Version in kurzer Zeit zu zeigen und näher zu bringen. Entdecken Sie die neue Benutzeroberfläche und wie Sie ganz einfach die Symbolleisten,

Dateien, Funktionen und Optionen wieder beherrschen können. Fügen Sie Bilder, Wordart und Symbole ein und erfahren Sie dabei wie komfortabel, nützlich und praktisch die neuen Funktionalitäten sind.

Code: ADM26
Dauer: ½ Tag
Datum: 07.11.2013

► **Neuigkeiten Word & Excel 2010**

Das Up-Date muss sein!

Dieser Kurs ermöglicht Ihnen rasch die Änderungen der neuen Word und Excel-Version zu erfassen. Finden Sie zu Ihren Funktionalitäten zurück: Neue Position alter Befehle finden,

verwalten der Stile und Formen, Einbinden von Bildern und anderen Elementen bis hin zum Serienbrief.

Code: ADM25
Dauer: ½ Tag
Datum: 21.11.2013

► **Google Hotelfinder**

Setzen Sie Google für sich ein ohne sich Google auszusetzen!

Der Google Hotelfinder wird zur neuen Macht im Buchungsprozess der Gäste. Es ist heute dringend auch auf Google Hotel Bewertungen zu erhalten und sein Hotel entsprechend ansprechend auf Google

zu positionieren. Alle wichtigen Schritte die dazu führen mit einem solchen Eintrag auf Google Hotelfinder gefunden zu werden erledigen Sie unter Anleitung Ihres Seminarleiters.

Code: MKTG49
Dauer: 1 Tag
Datum: 06.12.2013

► **Fotowerkstatt für's Internet**

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

Der Bild-Trend im Internet zeichnet sich immer mehr ab: ob bei Google, Hotelportalen, Facebook oder anderen Plattformen sind es die Fotos / Bilder die als «Inhalt» im Netz am besten „funktionieren“. Grund: Ein Bild kommuniziert in Bruchteilen

einer Sekunde, wobei bei Texten, Videos und anderen Inhalten nicht nur der Zeitaufwand aber auch die Sprache zu Barrieren führen. Lernen Sie, wie Sie Fotos / Bilder optimieren und im Internet richtig einsetzen.

Code: MKTG51
Dauer: 1 Tag
Datum: 22.11.2013



Freundlichste Hotels der Schweiz? Stimmen von Gewinnern

Art Boutique Hôtel Beau-Séjour, Champéry

Den Prix Bienvenu zu erhalten ist nicht nur eine Ehre, sondern vor Allem ein grosser Aufsteller. Wie meine Frau es sagt, ist es wahrhaftig der schönste Preis den wir verdienen konnten, weil er direkt der Beurteilung unserer Gäste entstammt und somit ihre Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen ausdrückt. Unsere Leidenschaft dem Beruf gegenüber bewirkt, dass wir uns täglich um die Befriedigung der Wünsche unserer Gäste bemühen, obschon wir nur ein drei-Stern-Betrieb sind. Es ist wohl eine subtile Mischung aus Erfahrung v.A. in Luxushotels und Ausbildung, sowie ein Hauch von Leidenschaft, die dies ausmachen.

Heute ernten wir durch diesen Preis die Anerkennung all unserer Anstrengungen. So sind wir mit der gleichen Begeisterung weiterhin angeregt, Freude zu machen. Das Hotel erhält so einen noch besseren Ruf durch die Presse und lässt damit die ganze Region von der dazugewonnenen Sichtbarkeit, profitieren. Leider ist das Erfolgsrezept in unseren Bergregionen nicht ohne Schönwetter zu erreichen; viele Gäste kommen sehr wohl, warten aber den guten Moment ab.



Philippe Zurkirchen
Direktor

Parkhotel Beausite, Saas-Fee

Als einfaches 3-Stern Hotel hat es uns sehr gefreut und ein wenig stolz gemacht, so positiv abgeschnitten zu haben. Wir denken, dass viele Faktoren eine Rolle spielen, damit sich der Gast bei uns gut aufgehoben fühlt. Die Philosophie von Freundlichkeit, Offenheit und einer guten Prise Humor wird von uns und unseren Mitarbeitern gelebt. Für unser Team ist diese Auszeichnung ein grosser Motivationsschub, sind es doch auch die Früchte ihres Engagements. Die positiven Feedbacks unserer Gäste bestärken uns in diese Richtung weiter zu arbeiten. Das vielfältige ritzy* Kursangebot begeistert uns und gibt uns in verschiedenen Bereichen immer wieder neue Impulse.



Jutta Rossi-Bumann
Direktion

Parkhotel Beau Site, Zermatt

Der «Bienvenu-Award» hat bei uns keinen messbaren Erfolg hinterlassen. Wichtig für uns ist vielmehr, dabei und somit präsent zu sein. Wenn wir aufgrund dieser Präsenz Aufmerksamkeit erlangen und Interesse wecken, wird als nächster Schritt unsere Homepage besucht. Damit ist zunächst das Ziel unserer Teilnahme an dieser Aktion erreicht. Unser Auftritt im Netz muss unbedingt die Erwartungen erfüllen, die an die verschiedenen Awards gestellt werden. Im Optimalfall bucht der Gast dann seinen Aufenthalt bei uns. Das hat zur Folge, dass wir die Erwartungen des Gastes erfüllen müssen. Stimmen unsere Leistungen mit den Erwartungen überein, sind die Gäste zufrieden und es ist «schon» geschafft...





Raphaëla Vollmer
Direktionsassistentin


Seminar- und Dozentenauswertung


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

Wir haben ein Instrument gefunden das uns ermöglicht, eine globale Auswertung dieser Fragebogen zu erlangen und somit nicht nur nach dem „Gespür“ sondern auch nach „Fakten“ zu handeln. Wir bedanken uns herzlich für Ihr Mitmachen und Ihre wertvollen Impulse!

Auswertungs-Skala:




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

	Note
Kursevaluation	95.0%
Gesamteindruck	95.0%
Neues gelernt	91.0%
Kursunterlagen	94.0%
Referent drückt sich klar aus	97.0%
Referent beherrscht das Thema	98.0%
Referent bemüht um aktive Beteiligung	96.0%
Verhältnis Theorie/Praxis ausgewogen	91.0%
Resultat:	sehr gut 

	Note
Evaluation ritzy*Team	96.5%
Abwicklung der Administration	96.2%
Kontakt professionell und freundlich	95.5%
Resultat:	sehr gut 

Auszeichnung für ritzy* Kurse

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

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