



Interkulturelles Training

„Mit internationalen Gästen erfolgreich kommunizieren“

Im 21. Jahrhundert intensivieren sich die interkulturellen **Kontakte** im Wirtschaftseben noch stärker als je zuvor. Insbesondere in der **Hotellerie** sind internationale Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner Gang und Gäbe. Dabei ist das Beherrschen von **Fremdsprachen** bei Weitem **nicht ausreichend**, um die Verständigung und den **Erfolg** bei interkulturellen Begegnungen zu garantieren.

Um mit den **Menschen aus anderen Kulturen** gut zusammenarbeiten zu können, bedarf es vielmehr einer **Kommunikation**, die die kulturelle **Andersartigkeit** (insbesondere die Mentalitätsunterschiede, die verschiedenen Werte, Glaubenssätze und Grundannahmen, Einstellungen und Normen, Bräuche und Sitten sowie Kommunikations- und Verhaltensregeln) berücksichtigt.

Die Folgen können für die **Hotelbranche** ein **Segen oder Fluch** sein: Je nachdem, ob die Hotelbetriebe um die kulturellen Unterschiede Bescheid wissen und in der Lage sind, mit denen kompetent umzugehen, können diese die **Globalisierung** und **Internationalisierung** zum eigenem **Erfolg** nutzen, sich einen **Wettbewerbsvorteil** schaffen oder an denen **scheitern**.

Die wichtigsten kulturellen Unterschiede, die bei Begegnungen von Menschen aus verschiedenen Kulturen relevant sind, habe ich in das Wort „**INTERKULTURELL**“ zusammengefasst.

Individuell – Gruppenorientiert
Neutral – Emotional
Themensorientiert – Beziehungsorientiert
Ehrlichkeit – Höflichkeit
Regel – Ausnahmen
Kurzzeitorientiert – Langzeitorientiert
Unsicher – Sicher
Langsam – Schnell
Terminiert – Spontan
Umwege – Abkürzungen
Raumdistanz – Nähe
Ehrgeiz – Hilfsbereitschaft
Lust – Pflicht
Leistung – Status

Wenn Sie über sie bescheid wissen, sowie lernen, mit den Auswirkungen der Unterschiede umzugehen, werden Sie bei der Kommunikation mit ausländischen Kunden erfolgreicher. In der Hotellerie ist Wissen ist Gold wert.





Ein Beispiel für Inhalte

Einführung

- Wahrnehmung und Interpretation
- Selbstreflexion
- Kultur als mentale Programmierung
- Ähnlichkeitsfalle und Kulturschock
- Interkulturelle Kompetenz

Die kulturellen Mentalitätsunterschiede zwischen ausgewählten Ländern (mit dem Fokus auf arabische / asiatische Gäste)

- Kulturstandards
- Kulturdimensionen
- Perspektivenwechsel

Erfolgreich kommunizieren im internationalen Umfeld

- Kommunikationsstile im interkulturellen Kontext
- In welcher Kultur hört man auf welchem Ohr? (Schulz von Thun)
- Durch die Blume oder auf den Punkt? Bedeutung von direkter und indirekter Kommunikation
- Lesen zwischen den Zeilen und Mehrdeutigkeit verstehen
- Formeller und informeller Informationsaustausch
- Auf den Kontext kommt es an: Sagen und Meinen
- Konflikte lösen und vorbeugen
- Non-verbale Kommunikation – Gestik, Mimik, Tonfall, Abstand und Berührung

Vertrauens- und Beziehungsaufbau im internationalen Vergleich

- Vertrauen als Basis für eine erfolgreiche internationale Zusammenarbeit
- Was versteht man in verschiedenen Kulturen unter Höflichkeit?
- Wie baue ich Vertrauen mit Kunden aus anderen Kulturkreisen auf?
- Sach- vs. Beziehungsorientierung und dessen Einfluss auf die Kommunikation
- Unterschiedlicher Stellenwert von persönlichen Beziehungen
- Wie lassen sich Beziehungen mit internationalen Gästen herstellen & pflegen?

Ihre aktuellen größten Herausforderungen

- ...
- ...
- ...

Maßgeschneiderte Inhalte durch Bedarfsanalyse





Seminarkurzprofil:

Für die **Profis** aus Gastronomie und Hotellerie gilt für den Umgang mit Gästen die „Platinregel“: „Behandle die Gäste so, wie sie behandelt werden wollen!“ Jedoch wie wollen unsere ausländischen Gäste behandelt werden? Welche Andersartigkeiten sind zu beachten bei der Kommunikation (z. B. bei Reklamationen), welche „**Fettknäpfchen**“ gilt es zu vermeiden und wo sonst macht es Sinn den kulturellen Unterschieden eine besondere **Aufmerksamkeit** zu schenken, was kann bei der Zimmerausstattung angepasst werden, damit sich Ihre **ausländischen Gäste** wirklich **wohlfühlen**?

Ihr Vorteil:

Mitarbeiter, die über die kulturellen Unterschiede bescheid wissen und das Wissen gekonnt in der Praxis anwenden, **kommen bei ausländischen Kunden besser an**, haben mehr **Sicherheit und Effektivität bei Verhandlungen** und somit einen größeren, schnelleren und leichteren **Erfolg auf der internationaler Ebene**.

Interkulturelle Kompetenz schafft außerdem einen klaren **Wettbewerbsvorteil** sowie freundschaftliche und langfristige ausländische Partnerschaften und optimiert Ihre **Reputation** im internationalen Geschäftsumfeld.

Sie führen Ihr Hotelbetrieb **zukunftsorientiert** und zeigen, dass Sie sich ihrer **Verantwortung** als Arbeitgeber und Ausbilder bewusst sind. Sie sind **Vorbild** dieser vielfältigen und **weltoffenen Branche**.

Sie lernen:

Sie werden auf die kulturellen Unterschiede im Verhalten und Kommunikationsstil in der Hotellerie **sensibilisiert**, werden sich Ihrer eigenen kulturellen Prägung bewusst(er) sowie lernen die kulturelle **Prägung Ihrer ausländischen Gäste** sowie Mitarbeiter und Geschäftspartner einzuschätzen. Sie probieren das Gelernte in **praktischen Übungen** sofort aus um nach dem Seminar in Ihrem **Berufsalltag interkulturell kompetent** zu handeln und somit international erfolgreicher zu sein.

Methoden:

- Übungen
- Simulationen
- Gruppenarbeit
- *Critical incidents*
- Analyse von Fallbeispielen
- Diskussionen im Plenum
- Kurzvortrag
- Erfahrungsaustausch





Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte in der Hotellerie, Tourismus und Gaststättengewerbe.

Ihre Trainerin:

Anna Lassonczyk zert. interkulturelle Trainerin, Dipl. Kulturwirtin, Master Facilitator, Coach. Sie ist in Polen geboren, hat in Passau „**Sprachen, Wirtschafts- und Kulturraumstudien**“ absolviert, lebt seit 2003 in Deutschland und seit 2005 unterstützt sie international tätige Unternehmen bei der **erfolgreichen Kommunikation mit ausländischen Kunden**, Mitarbeitern und Geschäftspartnern. Sie coacht **Führungskräfte, die ins Ausland entsendet** werden (z.B. bei Bayer AG) und ist **Dozentin** für Interkulturelle Kommunikation an mehreren deutschen und ausländischen Hochschulen, Botschaften und der IHK / AHs. **Erfahrungen** sammelte sie bei weltweiten Konzernen (wie Daimler Chrysler) und vielen internationalen Projekten in **Polen, Großbritannien, Neu Seeland, Indien** und Deutschland. Sie hat die mentalen Unterschiede, den Kulturschock, sowie das Einleben und Arbeiten in fremden Ländern **an der eigenen Haut erfahren** können. Seit 2010 leitet sie erfolgreich ihr Unternehmen Intercultural Success in Köln. Weitere Informationen und Referenzen (Bayer, Puma, Carl Zeiss, Koelnmesse, Acantus Hotel u.a.) auf www.Intercultural-Success.de

Organisatorisches:

- **Sprache:** Deutsch, einige Kommunikationsübungen auf Englisch
- **Teilnehmerzahl:** 6 bis 25 (größere Teilnehmerzahl nach Absprache möglich)
- **Termin:** Nach Absprache
- **Trainingsdauer:** 1 Tag
- **Ort:** In Ihrem Hotel
- **Preis:** nach Vereinbarung
- **Inklusive:** Seminarkonzeption, Vorbereitung und Materialien
Vorabfragebogen zur Ermittlung der Teilnehmererfahrungen
Feedbackauswertung nach dem Workshop

- **E-learning/
Online Training** 6 oder 12 monatige Mitgliedschaft im Intercultural Success Club
(Seminar Follow Up Online Programm)

- **Bausteine** Lernprogramm als Online Video Kurs (dauerhafter Zugriff)
und/oder
eine Webinar Serie, bestehend aus 6 oder 12 monatlichen
Online Coaching Sessions,

die die Teilnehmer im Anschluss an das Seminar dabei unterstützt, das Gelernte noch besser in der Praxis umzusetzen, mit der Möglichkeit Fragen zu stellen und Tipps zu **aktuellen Geschäftsereignissen** zu bekommen.

Interesse? Fragen? Wünsche?

Kontakt:

