

« Banking Behaviour »
Zweiteiliges Seminar – je 1 halber Tag

Teil 1		Empfangen – Gastgeber	
0830		Einleitung – Zielsetzung	
		Empfangen (I)	Präsentation
<i>Unterbruch</i>		- Gäste/Teilnehmer, Datum, Einladung - Infrastruktur, Speisen und Getränke - Empfang, chronologischer Zeitablauf - Rolle/Aufgabe des Mitarbeiters	Diskussion Beispiele Arbeitsheft „Empfangen“
1000		Pause	
1015		Empfangen (II)	Präsentation
<i>Unterbruch</i>		- Dekoration, Sitzordnung, Sitzplan - Personal und Bedienung bei Tisch - Rauchen, Gespräche, Kommentare - Aufstehen, Platz-/Tischwechsel - Empfangen im Restaurant	Diskussion Beispiele Arbeitsheft „Empfangen“
1230		Gemeinsames Mittagessen	
		- Rollenspiel	
ca. 1400		Schluss Teil 1	

Teil 2		Empfangen – Gast	
0830		Einführung – Zielsetzung	
		Empfangen-Werden (I)	Präsentation
<i>Unterbruch</i>		- Einladung beantworten - Annahme/Absage (Festanlass, Hochzeit, Freunde) - Verhalten bei Ankunft - Gastgeschenke - Kleidung	Diskussion Beispiele Arbeitsheft „Empfangen“ „Anzugsordnung“
1000		Pause	
1015		Empfangen-Werden (II)	Präsentation
<i>Unterbruch</i>		- Sitzordnung – bei Tisch, in Konferenz - Bedienung bei Tisch - Haltung bei Tisch - Rauchen, Unterhaltung, Komplimente - Aufstehen, Platz-/Tischwechsel - im Restaurant	Diskussion Beispiele Arbeitsheft „Empfangen“
1230		Gemeinsames Mittagessen	
		- Rollenspiel	
ca. 1400		Schluss Teil 2	
