



THE RITZ-CARLTON

WOLFSBURG

# THE RITZ-CARLTON- PHILOSOPHIE *live*

Sollten Sie den Termin nach Anmeldung nicht wahrnehmen können, ist es möglich, eine andere Person teilnehmen zu lassen. Bei ersatzloser Stornierung einer Teilnahme bis 30 Tage vor der Veranstaltung werden 50 % der Teilnehmergebühr als Bearbeitungskosten fällig, bei Nichtanreise muss die volle Gebühr bezahlt werden. Wir behalten uns vor, den Termin kurzfristig zu verschieben.

Ein Zimmerabrufkontingent für Übernachtungen vom 11. auf den 12. Oktober 2018 ist eingerichtet. Die Übernachtungen erfolgen auf Selbstzahlerbasis. Die Preise liegen – je nach Einzel- oder Doppelbelegung und Kategorie – zwischen 270,00 Euro und 415,00 Euro inkl. MwSt. und Frühstück.

Im Zimmerpreis enthalten sind auch die Nutzung der Spa-Abteilung und der Eintritt in die Autostadt.

Genauerer sowie Verfügbarkeiten erfragen Sie bitte im The Ritz-Carlton unter 05361/607000 oder über folgende Reservierungslinks:



Buchungscode IKRIKRA



Buchungscode IKRIKRG

Die Zimmerbuchungen müssen bis spätestens 11.09.2018 im RC eingegangen sein.

## WELTMEISTERLICH BEGEISTERN VOM MITARBEITER ZUM GASTGEBER

SERVICE-EXCELLENCE-WORKSHOP IM HOTEL THE RITZ-CARLTON/WOLFSBURG

11. + 12. OKTOBER 2018

Diplom-Psychologe KLAUS REMPE

Institut für Wirtschafts-Psychologie und Angewandte Hirn-Forschung

Coerdestraße 15 • 48147 Münster • Fon: +49 (0)251 30191 • Fax: +49 (0)251 37255  
info@klausrempe.de • www.klausrempe.de



THE RITZ-CARLTON

WOLFSBURG

  
KLAUS REMPE  
MENTAL EVENTS

## Vom Mitarbeiter zum Gastgeber

Wie der Weltmeister der Service-Qualität - die Ritz-Carlton-Group - seine Mitarbeiter und Gäste begeistert und wie Sie diese Live-Inspirationen auf das eigene Unternehmen übertragen können.

In diesem 1,5-tägigen Workshop mit Klaus Rempe und anderen ReferentInnen lernen Sie vor Ort im THE RITZ-CARLTON WOLFSBURG den theoretischen Hintergrund der Service Excellence Culture-Philosophie kennen, erhalten einen Einblick in die reale tägliche Führungsarbeit und in die Umsetzung des Credos des Weltmeisters der Kundenbindung.

Referenten:



Natalie Gradistanac,  
The Ritz-Carlton, Wolfsburg,  
Director of Human  
Resources



Joachim Lemmermeyer,  
Die Zukunftswerkstatt,  
Bergen,  
Geschäftsführer, Inhaber



Stefan Piehl,  
Hamburger Sparkasse,  
Hamburg,  
Vorstandsstab



Klaus Rempe,  
Institut für Wirtschafts-  
Psychologie und Ange-  
wandte Hirn-Forschung,  
Münster, Geschäftsführer,  
Inhaber

Moderation: Klaus Rempe, Münster

Sichern Sie sich jetzt einen Platz in dem exklusiven ERLEBNIS-Workshop.  
Die Teilnehmerzahl ist begrenzt! Preis: 790,00 Euro zzgl. MwSt.  
Für die optionale Reservierung eines Hotelzimmers\* nutzen Sie bitte die Hinweise auf der Rückseite.



### Programm 11. Oktober 2018

Beginn: 16:00 Uhr
Klaus Rempe: Begrüßung und Einstimmung
16:45 Uhr
Natalie Gradistanac:
• Service Excellence Culture (Teil 1)
• The Vision of Ritz-Carlton
• The Mission of Ritz-Carlton
• Leben und Beleben der Philosophie (Teil 1)
17:45 Uhr Diskussion und Fragerunde
• Vorbereitung Tag 2
18:30 Uhr Workshop-Ausklang
Ausführliche Möglichkeiten zur Entspannung und Nutzung der Spa-Abteilung
20:30 Uhr Gemeinsames Dinner

### Programm 12. Oktober 2018

Beginn: 9:00 Uhr
Klaus Rempe: Begrüßung und Einstimmung
9:05 Uhr
Natalie Gradistanac:
• Leben und Beleben der Philosophie (Teil 2)
• Live-Hospitalation bei „Line ups“
9:30 Uhr Diskussion und Fragerunde
10:15 Uhr Kommunikations-Pause
10:30 Uhr
Natalie Gradistanac:
• The Ritz-Carlton Gold Standards – Die Grundlage der Service-Kultur bei The Ritz-Carlton
1. Auswahlverfahren und Bewerbungsprozess
2. On Boarding - Die Grundlage schaffen (Einführung der MitarbeiterInnen in die Unternehmenskultur)
3. Empowerment - Entscheidungskompetenz
4. Feedback-Kultur auf allen Ebenen
5. Gästefeedback
6. Messbarkeit der einzelnen Bereiche
7. Leadership
12:15 Uhr Diskussion und Fragerunde
13:00 Uhr Gemeinsames Lunch
14:15 Uhr
Stefan Piehl (Hamburger Sparkasse):
• Best Practice-Beispiel
• Filiale der Zukunft
• Kunden-Begeisterung durch Überraschung und positive Emotionen (Ein Praxis-Bericht aus der HASPA AG)
15:00 Uhr
Joachim Lemmermeyer:
• Die Zukunftswerkstatt – Mitarbeiter lösen Herausforderungen
• Wie die The Ritz-Carlton-Philosophie flächendeckend in den eigenen Unternehmens-Alltag übertragen werden kann
15:45 Uhr Kommunikationspause
16:00 Uhr
Klaus Rempe:
• Bester Gastgeber in 5 Sekunden
• Neueste Erkenntnisse der Hirnforschung nutzen, um im entscheidenden Augenblick das bestmögliche Gastgeber- Verhalten zu praktizieren
• Final Coolness und Service Excellence Culture
17:00 Uhr Ende des Workshops



\*Die Nutzung der Spa-Abteilung und der Eintritt in die Autostadt sind im Zimmerpreis enthalten.