



SERVICE ACADEMY – VISITA MANAGEMENTPROGRAMMET

Managementprogram 2018

SEMINARIE 3

PLATS: Öppet/Stockholm Waterfront

7 - 9 jan Januari 2019

Söndag

6 Januari

18.00 **Middag och därefter projektarbete**

Fia Westerberg
Gösta Fernström

Måndag

7 Januari

08.30 **Ledarskapsretorik**

- om konsten att argumentera, övertyga o sälja
- under en dag lär vi oss grunderna i retorik
- att göra disposition för ett tal
- att hantera klagande gäster o missnöjda medarbetare
- krishantering

Christer Hanefalk

12.00 Lunch

13.00 **Fortsatt retorik**

- tränar retorik, d v s konsten att agera, sälja o hålla tal

Christer Hanefalk

19.00 Middag

Tisdag

8 januari

08.00 **Marknadsföring och storytelling**

- Restaurangen och hotellet som en teaterscen
- upplevelser och storytelling, som den nya marknadsföringen

Peter Ström

11.00 **Grupparbete storytelling**

Peter Ström

- grupparbete i våra projektgrupper

12.30 Lunch

13.30- 17.30 **Presentationsteknik**

Fia Westerberg

- Att vara framgångsrik i varje situation då du står inför en publik kräver att du kan fånga dina åhörare oavsett ämne, att du kan hantera både svåra situationer och svåra invändningar samt att du kan argumentera både tydligt och kraftfullt. Denna kurs finslipar din förmåga som talare och presentatör och visar kraften i att behärska olika metoder för att vinna din publik.

- Presentationsmall
- De olika hjälpmedel
- Hur du fångar en grupps intresse

19.00 Middag

- **Gästtalare Martin Creydt om hotellbranschens utveckling**

Onsdag

9 januari

Hotellmarknadsseminarium

Anders Johansson

08.00 "Sociala medier o distributionskanaler" och digital IQ. Den stora utmaningen för hotellen de närmaste åren är hur arbetet med rev mgmt, marknadsföring och försäljning ska organiseras för att maximera den totala nettointäkten och det totala resultatet. Här är några exempel på frågeställningar vi kommer att ta upp.

- Hur ska arbetet för att dra in intäkterna organiseras i framtiden?
- Hur ska man bedöma värdet av andra intäkter än logiintäkter?
- Hur ser kunden ut i framtiden? Vem ska bearbetas?
- Vilken kombination av distributionskanaler ger högst nettointäkt?
- Vilken teknologi kommer hotellen att behöva i framtiden?
- Hur stor betydelse har hotellets rykte för att kunna maximera nettointäkten?

Mingel på seminariet och sedan slut på seminariet

Onsdag/Torsdagen mötesmässan i Waterfront för dem som vill delta. Fritt inträde ingår som del av hotell seminariet.

Programledning

Fia Westerberg

Programledare Service Academy Scandinavia AB

Medverkande

Martin Creydt

Utlandschef Pandox AB

Fia Westerberg

VD o ägare Service Academy Scandinavia AB

Peter Ström

Evenemangskonsult och producent PS Management

Anders Johansson

Hospitality Vision

Christer Hanefalk

VD Write Now