

Wex Workshop

Wex **MYSTERY CHECK** „SERVICE am Berg“

Wex **MEX Workshop** „Empathie und Professionalität – ein innovativer Weg zu Service- und Dienstleistungsqualität“

Wex **Workshop** „Servicedesign“

Wex **Workshop** „WELCOME FUTURE! Produktentwicklung & Inszenierung“

Wex **Workshop** „WELCOME FUTURE! Innovation & Change Management“

Wex **Workshop** „VISION! Vision, Leitbild, Werte, USP...“

Weitere – auf individuelle und betriebliche Anforderungen- abgestimmte Lösungen entwickeln wir gerne in Absprache mit Ihnen.

Ruf den EDER: Wolfgang Eder, + 43 664 3002620, service@mountain-excellence.com

MYSTERY CHECK: SERVICE am Berg

Basierend auf unseren langjährigen Erfahrungen in der Praxis des alpinen Tourismus haben wir den **Mystery Test „SERVICE am Berg - CHECK“** entwickelt, um gemeinsam mit Ihnen und Ihrem Team konkret nachvollziehen zu können, wie gut sind ihre Serviceleistungen am Berg bei Bahn, Gastro, Skischulen & Verleih. **Wie sehr gelingt Ihnen auf Ihrem Berg der „perfekte“ Service, wie serviceorientiert und einfühlsam gehen Sie und Ihr Team mit Ihren Gästen um?**

Unsere Leistungen:

- **Mystery Test „SERVICE am Berg - CHECK“ über 1,5 Tage vor Ort durch unser Team (Minimum 2 Personen, Team je nach Regionalangebot z.B. bei Familienregion auf Wunsch mit Kindern)**
- **Mündliche Besprechung der Ergebnisse vor Ort**
- **Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse & Empfehlungen**

Ihre Leistungen:

- **Aufenthalt von 2 Testpersonen bzw. Anforderung im Einzel- bzw. Doppelzimmer,**
- **anfallende Konsumationskosten,**
- **Kosten für An- & Abreise per PKW,**
- **Honorar: € 2.000,-**

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com

MEX Workshop

“Empathie und Professionalität – ein innovativer Weg zu Service- und Dienstleistungsqualität“

Zielgruppen: Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

Nutzen: Empathie – und damit Service- & Dienstleistungsorientierung - kann man lernen und wir zeigen Ihnen wie es geht – zum Vorteil Ihrer Gäste, Ihrer Mitarbeiter und – nicht zuletzt – auch zu Ihrem persönlichen und betrieblichen Nutzen!

Schulungsinhalte:

- was heißt „perfekter Service“ in unserem Betrieb?
- Empathie, emotionale Intelligenz & Professionalität
- praxisorientierte Rollenspiele und Videoanalysen
- Empathie –Training inkl. direktem Feedback
- Empathie & Konsequenz
- praktische Umsetzungsübungen
- Vermeidung von Killerfloskeln & die häufigsten Fehler
- selbständiges Lösen von Problemen (Befugnisse definieren)
- Weitere Inhalte nach Absprache

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischem Impulsen, Rollenspiele & Impulse abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Seminarunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

Dauer: ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer, Einzelcoaching & Kleingruppen möglich

Kosten: Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„HERZ.HIRN – der Erfolgsmix aus Empathie und Professionalität“

„Der Selbst-bewusste Gastgeber – eine Annäherung an den Gast auf Augenhöhe“

„Kontaktmomente - Dienstleistungsqualität und Services auf höchstem Niveau“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für
Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie
mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620**

service@mountain-excellence.com

MEX Workshop „Servicedesign“

Zielgruppen: Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

Nutzen: Was heißt perfekter Service in unserem Betrieb, in den einzelnen Abteilungen- am Parkplatz, an der Kassa, am Lift, beim Verleih... Welche Erwartungen haben unsere Gäste, wie können wir sie übererfüllen? Was ist Standard? Definition von Standards auch in soften Bereichen wie Service- & Dienstleistungsorientierung. Und was hindert uns an der Erfüllung – Infrastrukturen, Abläufe.... Ein Workshop mit unmittelbarem Nutzen - zum Vorteil Ihrer Gäste, Ihrer Mitarbeiter und – nicht zuletzt – auch zu Ihrem persönlichen und betrieblichen Nutzen!

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischem Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

Dauer: ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

Kosten: Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie den weiteren [KOMMUNIKATIONSTRAININGS](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„HERZ.HIRN - der Erfolgsmix aus Empathie und Professionalität“

„Der Selbst-bewusste Gastgeber – eine Annäherung an den Gast auf Augenhöhe“

„Kontaktmomente - Dienstleistungsqualität und Services auf höchstem Niveau“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder,+ 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com

„WELCOME FUTURE! Produktentwicklung & Inszenierung“

Zielgruppen: Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

Nutzen: Fragen & Antworten zu wo stehen wir, was sind die Benchmarks, wo wollen & können wir hin? Wir schauen in nähere und fernere Zukünfte, besuchen ihre Kernmärkte und analysieren Ihren Betrieb, ihre Abteilungen. Wir kreieren gemeinsam innovative, für Euren Betrieb passende Schwerpunkte, Produkte & Dienstleistungen. Und verpassen den neuen Produkten Anmutung, Wording & Co..... Ein Zukunfts - Workshop mit präziser Analyse, mit konkreter, umsetzungsorientierter Produktentwicklung für Innovationen am Berg rund ums Jahr!

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischen Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

Dauer: ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

Kosten: Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie [MEX Workshop „Servicedesign“, MEX Coaching „WELCOME FUTURE! Innovation. Change Management für Management & Teams“](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„Durchstarten am Berg nach Corona! Ein Szenarien Streifzug durch Wissen & Glauben, Menschen & Märkte“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com

MEX Workshop

„WELCOME FUTURE! Innovation & Change Management“

Zielgruppen: Eigentümer, Unternehmer, Management, Mitarbeiter, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

Nutzen: Gemeinsam machen wir Ihren Betrieb offen und durchlässig für Innovation und Change Management. Wir schauen in nähere und fernere Zukünfte, besuchen ihre Kernmärkte und analysieren Ihren Betrieb, ihre Abteilungen unter den Gesichtspunkten „ Was wünschen sich unsere Gäste morgen, wie ändern sich ihre Bedürfnisse & Wünsche? Wo sind wir top, wo haben wir Schwächen? Und was hindert uns an der Erfüllung- Infrastrukturen, Abläufe.... Ein Zukunfts - Workshop mit unmittelbarem Nutzen - zum Vorteil Ihrer Gäste, Ihrer Mitarbeiter und – nicht zuletzt- auch zu Ihrem persönlichen und betrieblichen Nutzen!

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischen Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

Dauer: ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

Kosten: Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK, COACHING ON THE JOB](#) sowie [MEX Workshop „Servicedesign“, MEX Coaching „WELCOME FUTURE! Innovation. Change Management für Management & Teams“](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar:

„Durchstarten am Berg nach Corona! Ein Szenarien Streifzug durch Wissen & Glauben, Menschen & Märkte“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder, + 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com

MEX Workshop

„VISION! Vision, Leitbild, Werte, USP...“

Zielgruppen: Eigentümer, Investoren, Unternehmer, Management, Bahnen, Gastro, Skischulen, Skiverleih, Infrastrukturbetreiber.....

Nutzen: Wo wollen wir hin? Wer sind wir? was können wir besonders gut? Was macht uns einzigartig und für wen? Der Markt verlangt klare Antworten, Positionierung und dementsprechende Produkte & Dienstleistungen! Wir kreieren gemeinsam innovative, für Euren Betrieb passende Schwerpunkte, Produkte & Dienstleistungen. Und verpassen den neuen Produkten Anmutung, Wording & Co..... Ein visionärer Visions - Workshop mit präziser Analyse, mit konkreter Ausrichtung und Marktpositionierung - Vision, Leitbild & Co. für Innovationen am Berg rund ums Jahr!

Weitere Leistungen: inkl. individueller Konzeption für Ihr Team, Einführung, theoretischen Impulsen abgestimmt auf ihre persönlichen/betrieblichen Anforderungen, inkl. schriftlicher Nachbereitung, Workshopunterlagen.

Coaches: Wolfgang Eder, Dr. Christof Netzer

Dauer: ganztägig

Anzahl Teilnehmer: Gruppen von 4 bis 24 Teilnehmer,

Kosten: Workshop ganztägig im Dual Trainer Modell € 2.000,-, individuelle Vereinbarungen nach Absprache

Empfehlung: dieser Workshop lässt sich hervorragend mit dem [SERVICE am Berg - MYSTERY CHECK](#) sowie [MEX Workshop „Servicedesign“](#), [MEX Coaching „WELCOME FUTURE! Innovation. Change Management für Management & Teams“](#) verbinden.

Impulsreferate: zu diesem Thema sind folgende [IMPULSREFERATE](#) verfügbar: „Durchstarten am Berg nach Corona! Ein Szenarien Streifzug durch Wissen & Glauben, Menschen & Märkte“

Ruf den EDER: Selbstverständlich stehe ich Ihnen jederzeit gerne für Detailinformationen zur Verfügung. Bitte schicken Sie mir ein Mail oder rufen Sie mich einfach an: **Wolfgang Eder,+ 43 664 3002620**
service@mountain-excellence.com