

> **DEHOGA THÜRINGEN e.V.** | Witterdaer Weg 3 | 99092 Erfurt
Fon (03 61) 59 07 80 | Fax (03 61) 59 07 81 0
info@dehoga-thueringen.de | www.dehoga-thueringen.de



DEHOGA Thüringen e.V. | Witterdaer Weg 3 | 99092 Erfurt

Max Mustermann
Straße
Postleitzahl

Erfurt, 06.11.2018

Angebotsaufforderung als Dozent im Projekt WeiterBilden in den Themenblöcken „Beschwerdemanagement“, „Verhaltensregeln und Kommunikation im Gastgewerbe“ und „Marketing im Gastgewerbe“.

Sehr geehrter Herr Mustermann,

der DEHOGA Thüringen e.V. holt derzeit Angebote für eine Dozententätigkeit in den Themenblöcken „Beschwerdemanagement“, „Verhaltensregeln und Kommunikation im Gastgewerbe“ und „Marketing im Gastgewerbe“ ein.

Die thematischen Schwerpunkte sind:

- Ziele und Aufgaben im Beschwerdefall
- Umgang mit Beschwerden
- Erwartungen des Kunden im Beschwerdefall
- Kommunikationsregeln
- Umgang mit Konflikten – Konfliktmanagement
- Stärken- und Schwächenanalyse
- Selbsterkenntnis - soziale Kompetenzen
- Maßnahmen zur Vorbeugung und häufige Fehler im Beschwerdegespräch
- Erfolgsfaktoren im Verkauf
- Kommunikationstools
- Checkliste Angebotsoptimierung
- Schritte im Verkaufsprozesses
- Aufbau und Strategie eines Verkaufsgesprächs – Absprachen mit Gästen

- Kundenorientierte Dienstleitung und Kommunikation
- Persönliches Erscheinungsbildes – der „Erste Eindruck“
- Zusatzverkauf, Aufbau, Gestaltung und Führung von aktiven Gesprächen mit Gästen
- Wichtige Servicegrundsätze für ein positives Serviceerlebnis
- Die Körpersprache im Verkaufsgespräch

Die Leistungsbescheinigung und Eignungsbescheinigung ist diesem Schreiben beigefügt. Wir würden uns sehr über ein Angebot Ihrerseits freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Christin Ellinger

Projekt WeiterBilden

> **DEHOGA THÜRINGEN e.V.** | Witterdaer Weg 3 | 99092 Erfurt
Fon (03 61) 59 07 80 | Fax (03 61) 59 07 81 0
info@dehoga-thueringen.de | www.dehoga-thueringen.de



DEHOGA Thüringen e.V. | Witterdaer Weg 3 | 99092 Erfurt

DEHOGA Thüringen e. V. schreibt die Dozententätigkeit in den Themenblöcken „Beschwerdemanagement“, „Verhaltensregeln und Kommunikation im Gastgewerbe“ und „Marketing im Gastgewerbe“ aus.

Ausschreibungsnummer 19/02

Auftraggeber:

DEHOGA THÜRINGEN e.V.
Witterdaer Weg 3
99092 Erfurt

Telefon: (03 61) 42074-52
Fax: (03 61) 42074-32
christin.ellinger@dehoga-thueringen.de
www.dehoga-thueringen.de

Bitte wenden Sie sich bei Fragen zu dieser Ausschreibung in schriftlicher Form an die angegebene E-Mail-Adresse.

Verfahrensart:

Beschränkte Ausschreibung ohne öffentlichen Teilnahmewettbewerb gemäß §3 Abs. 4 a VOL/ A. Die Leistung ist nach § 4 Nr. 22. a) UstG von der Umsatzsteuer befreit.

Auftragsleistung:

DEHOGA Thüringen e. V. schreibt die Dozententätigkeit für die Themenblöcke „Beschwerdemanagement“, „Werbung und Verkaufsförderung“ und „Verhaltensregeln im Gastgewerbe“ aus, mit Einsatzorten im Gastgewerbe in ganz Thüringen. Die Leistung bis zu 30 Seminartagen für das Jahr 2019, je 8 Unterrichtsstunden á 45 Minuten. Die Dienstleistung soll ab dem Januar 2019 erbracht werden und ist befristet auf ein Jahr. Die Seminare haben jeweils Mindestpersonenzahl, sollte diese Personenzahl bis eine Woche vor dem Seminartermin nicht erreicht werden, fällt das jeweilige Seminar aus (bzw. wird verschoben).

Anforderung an den Dozenten:

Der Dozent muss folgende Anforderungen nachweisen können:

- einen Bezug zur Gastgewerbebranche, d.h. mehrjährige Berufserfahrung im Gastgewerbe und
- bereits mehrjährige Erfahrung im Bildungsbereich als Dozent im Gastgewerbe.

Angebotsfrist:

Ihr schriftliches Angebot reichen Sie bitte bis zum 27.11.2018, um 15:00 Uhr per Brief (in einem geschlossenen, nicht einsehbaren Umschlag) an die angegebene Adresse ein:

DEHOGA Thüringen e.V.

Christin Ellinger

Witterdaer Weg 3

99092 Erfurt

Mit dem Vermerk: „Bitte erst zur Vergabe öffnen“.

Der Umschlag muss deutlich die Aufschrift „Ausschreibungsangebot 19/02“ tragen.
Bitte legen Sie Ihrem Angebot einen frankierten DIN lang Umschlag (Porto 0,55 €) zur Bekanntgabe des Ausschreibungsergebnisses bei. Die Angebote sind in deutscher Sprache abzufassen. Angebote, die zu spät eintreffen, könne leider nicht berücksichtigt werden.
Die Öffnung der Angebote ist nicht öffentlich.

Unterlagen:

Die nachfolgenden aufgeführten Unterlagen müssen mit dem Angebot eingereicht werden:

- Gewerbeanmeldung, sofern vorliegend (bei Freiberuflern, Steuernummer vom Finanzamt)
- Vorstellung des Ausführenden und Darstellung seiner Erfahrungen
- ggf. Handelsregister
- Referenzen der letzten 3 Jahre, über die Erbringung der ausgeschriebenen Dienstleistung
- Bescheinigung in Steuersachen von zuständigen Finanzamt
- ggf. Bescheinigung zur Zahlung von Beiträgen zur gesetzlichen Sozialversicherung
- Angaben zur Berufsgenossenschaft und Berufshaftpflicht
- Eigenerklärung, dass der Anbieter sich nicht in einem Insolvenzverfahren, gerichtlichen Vergleichsverfahren oder in Liquidation befindet.
- ggf. Gewerbezentralregisterauszug (Eigenerklärung bei Angebotseinreichung, Original bei Zuschlag)

Zuschlag und Bindefrist:

Der Zuschlag wird in KW 48 erteilt. Der Bieter ist an keine Frist gebunden.

Vertragsbestandteil:

Es gelten die allgemeinen Bedingungen für die Lieferungen und Leistungen gemäß VOL/A.