



Marie Therese Heep

Immenweg 17

D-51147 Köln

Mobil: +43/699/182 94 136

marie-therese.heep@FUTURE.at

[www.FUTURE.at](http://www.FUTURE.at)

## Trainerprofil

Über 15 Jahre habe ich als Führungskraft in der Hotellerie und Gastronomie in verschiedenen Hotels und Ländern gearbeitet. Ich bin Hotelbetriebswirtin (BA) und FUTURE-Coach-Trainerin-Unternehmensberaterin.

Als Führungskraft habe ich die Erfahrung gemacht, dass die Qualität meines Service gegenüber meinen Mitarbeiter\*innen unmittelbar Auswirkungen auf den Service meiner Mitarbeiter\*innen gegenüber unseren Gästen und Kolleg\*innen hat.

Zufriedene Mitarbeiter\*innen – zufriedene Gäste!

Der Wunsch, in mehreren Hotels und Unternehmen zu diesem Verständnis beitragen zu können hat mich 2017 in die Selbständigkeit als Beraterin, Trainerin und Coach geführt.

Menschen für Leadership und Service begeistern, liegt mir dabei sehr am Herzen..

## Schwerpunkte meiner Arbeit

- Entwicklung von Leadership- und Unternehmenskultur aus Gästesicht als eine Maßnahme der Kundenorientierung zur Erfüllung von Gästewünschen.
- Konzipierung und Durchführung von Teamevents mit dem Schwerpunkt Teamentwicklung
- Begleitung im Veränderungsprozess, z.B. Führungskräftewechsel, Teamempowering,
- Erstellung individueller Personalentwicklungskonzepte für Nachwuchsführungskräfte, Junge Führungskräfte in einem Unternehmen.
- servant Leadership: Führung als Dienstleistung anerkennen

## Mein spezielles Angebot

### Beratung und Training in Hotellerie, klassischer Gastronomie und Systemgastronomie

- **Happy Guest Training:** Glückliche Gäste kommen wieder, kommen häufiger und erzählen ihren Freunden, wo sie das letzte Mal begeistert worden sind. Der Erfolgsfaktor dafür sind motivierte und begeisternde Mitarbeiter, die die Wünsche der Gäste erkennen und erfüllen können.
- **Happy Team Training:** Erfolgreiche Teams sind glücklich, Vertrauen einander und haben Spaß daran, gemeinsam ihre Visionen zu verfolgen. Team-Coachings unterstützen die Teamentwicklung, egal ob bei Problemen im Team, bei Veränderungen oder bei Event-Team-Building-Maßnahmen.
- **Leadership-Training:** Mein FUTURE Leadership-Training habe ich speziell auf die Bedürfnisse der Hotellerie und Gastronomie zugeschnitten. Der grundsätzliche Aufbau entspricht dem FUTURE-Ansatz: FUTURE-Leadership-Training
- **Gesprächs- und Feedbackkultur:** Im stressigen Alltag der Hotellerie und Gastronomie wird mit dem eigenen Kommunikationsverhalten oft nachlässig umgegangen und es erzeugt Verletzungen sowie Missverständnisse. Eine souveräne und klare Kommunikation ist die Basis für Teamwork und kann in den betrieblichen Alltag integriert werden, z.B. durch Feedbackgespräche, Jahresgespräche oder Meetings.

### Weiterentwicklung von Führungskräften und Teams

- Begleitendes Coaching von jungen & angehenden Führungskräften
- Begleitendes Coaching von High Potentials
- Team-Coaching - auch in mehrsprachigen Teams