



GASTGEBERTUM LERNEN IM KI- ZEITALTER

Warum die stärkste Technologie
immer noch der Mensch ist



HOSTUP TRAININGS NUGGET – GASTGEBERTUM

Gastgebertum lernen im KI-Zeitalter

Alle reden über Künstliche Intelligenz.

Tools optimieren Texte, personalisieren Lernpfade, übersetzen Inhalte und machen Trainings effizienter.

Doch in der Realität Ihrer Gäste zählt am Ende immer noch genau ein Moment:

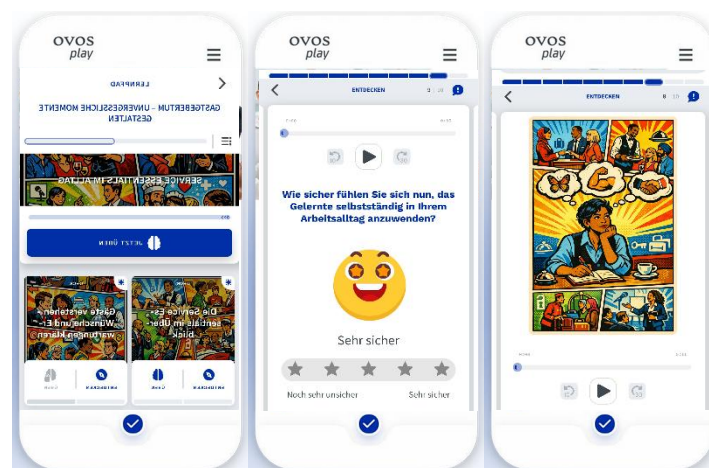
Der Blickkontakt.

Der Tonfall.

Die kleine Geste, die sagt: „**Sie sind hier willkommen.**“

Genau hier endet die Macht der Technologie - und beginnt **echtes Gastgebertum**.

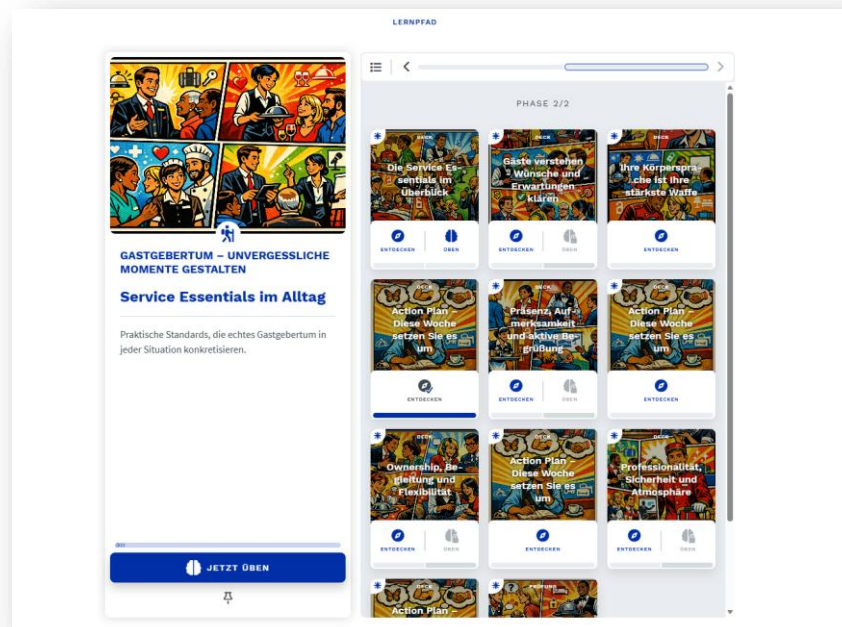
Das HostUp Trainings Nugget „Gastgebertum“ ist eine **digitale Lernreise in Kooperation mit *ovos play***, die junge KollegInnen und QuereinsteigerInnen aus der Hospitality fair, praxisnah und schnell auf ein professionelles Service-Level hebt - **ohne Schulungsfrust, ohne Zeitverlust im Betrieb**.



Wie wir lernen, hat sich verändert - zum Besseren wie wir meinen

Vergessen war gestern! Klassisches Auswendiglernen kostet Zeit - und bringt wenig. **HostUP** setzt auf nachhaltiges Lernen: wissenschaftlich fundiert, spielerisch aufbereitet und direkt anwendbar im Arbeitsalltag.

Das Ergebnis: motivierte Teams, bessere Performance und ein Lerntool, das sich rechnet.



➤ Einfach

Micro Learning,
Learning Nuggets,
klar aufgebaute
Module und intuitive
Bedienung - easy für
alle AnwenderInnen

➤ Mobil

Mit HostUP ist Wissen
auf Abruf dort
verfügbar, wo es
tatsächlich gebraucht
wird - am Arbeitsplatz,
zu Hause oder
unterwegs

➤ Spielerisch

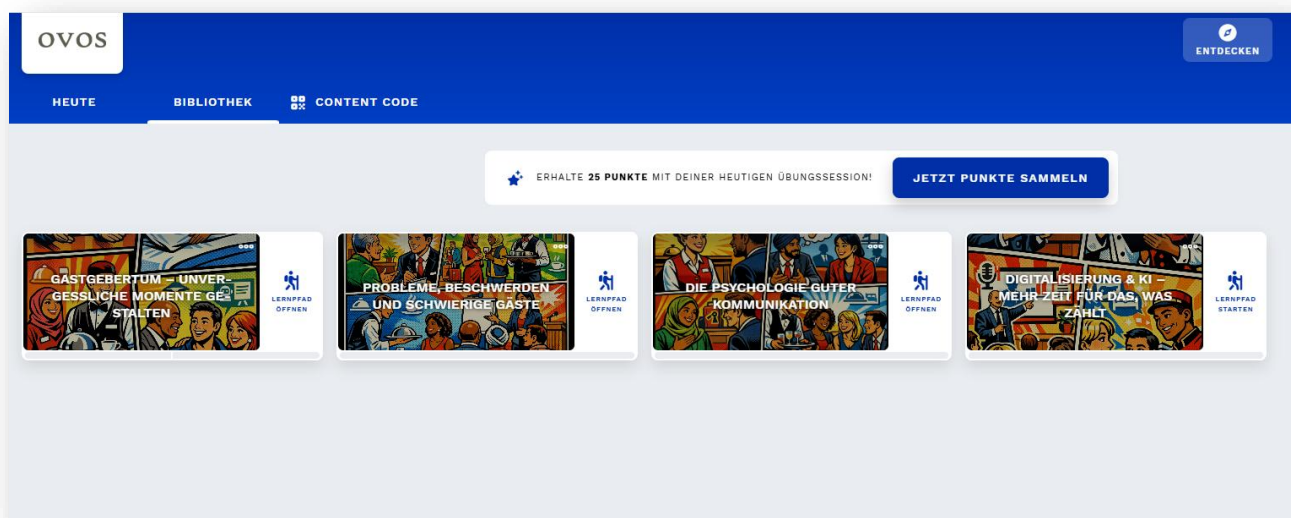
Gamification,
interaktive Inhalte und
formatives Feedback
fördern spielerisch die
Lernmotivation - so
wird Wissen gerne
angewendet

ANWENDUNGS- FALL

01 Warum dieses Nugget jetzt wichtig ist

- **Personalmangel & hohe Fluktuation** - Sie können sich lange Einarbeitungszeiten nicht mehr leisten.
- **Junge & internationale Teams** - unterschiedliche Sprachen, unterschiedliche Service-Vorerfahrung.
- **Steigende Gästewerwartungen** - Bewertungen entscheiden heute in Echtzeit über Ihren Umsatz.
- **Digitalisierung & KI** - Systeme nehmen Routine ab, aber den Moment mit dem Gast müssen Menschen tragen.

Dieses Nugget sorgt dafür, dass **neue Mitarbeitende schnell einsatzbereit** sind - und Ihre bestehenden Teams ein gemeinsames Verständnis davon entwickeln was „echtes Gastgeberium“ bei Ihnen bedeutet.



02 Was das HostUp Trainings Nugget abdeckt

Die Inhalte sind modular aufgebaut und können **individuell nach Haus, Marke und Zielgruppe zusammengestellt** werden:

1. **Gastgebertum - Unvergessliche Momente gestalten**
 - Wie aus Standardprozessen persönliche Erlebnisse werden
 - Kleine Gesten mit großer Wirkung: Aufmerksamkeit, Präsenz, Sprache
2. **Probleme, Beschwerden und schwierige Gäste**
 - Deeskalations-Techniken für den Alltag
 - Wie man aus Beschwerdeführern loyale Stammgäste macht
3. **Die Psychologie guter Kommunikation**
 - Was Gäste wirklich hören, wenn wir sprechen
 - Körpersprache, Wortwahl, Tonfall - und ihr Einfluss auf Zufriedenheit und Bewertungen
4. **Digitalisierung & KI - Mehr Zeit für das, was zählt**
 - Wie Systeme entlasten - und wo Menschen unersetzlich sind
 - KI als Unterstützung im Hintergrund, Gastbeziehung im Vordergrund

Didaktisches Design & Praxistransfer

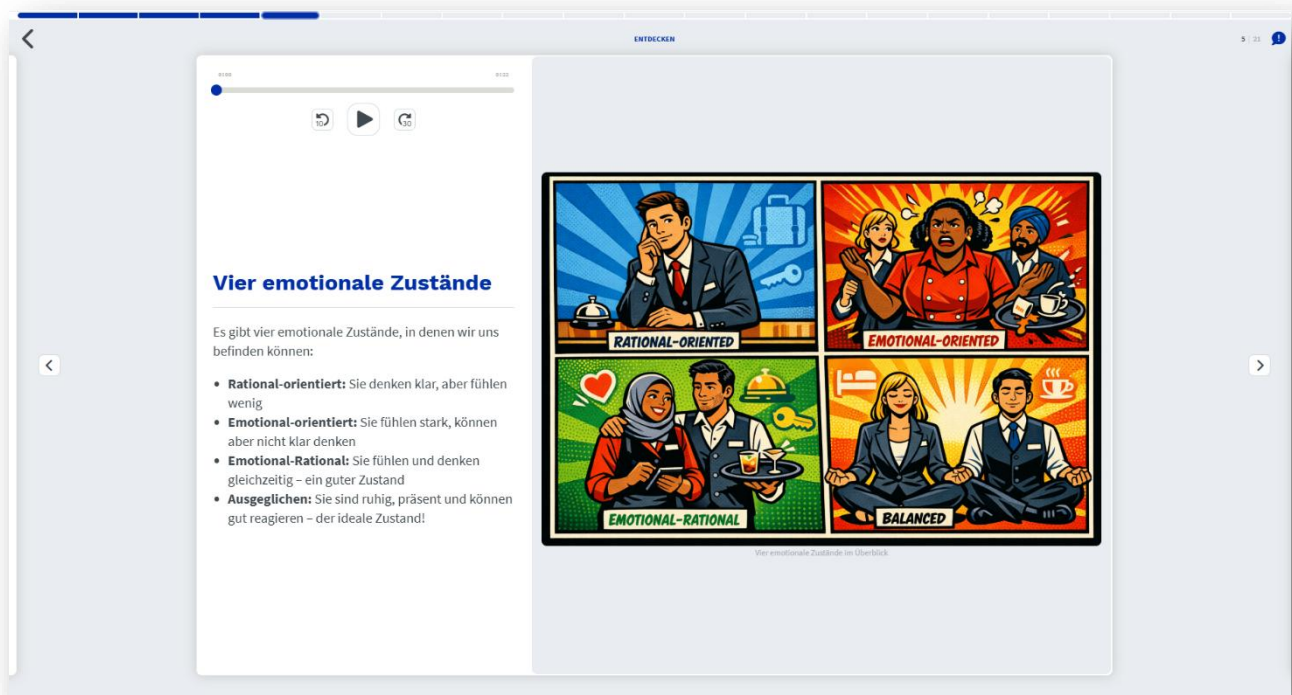
- Die Lernreise ist **didaktisch so aufgebaut**, dass Lernende immer wieder direkt in die Praxis gehen: kurze Input-Sequenzen, sofortige Anwendung, konkrete Transferaufgaben.
- Durch **eingebaute Reflexions- und Fragestellungen** erhalten HR und Geschäftsleitung laufend einen „**Temperature Check**“: Wo steht das Team? Welche Themen sitzen? Wo gibt es Unsicherheiten?

Sprachen & Experience:

- In **allen relevanten Sprachen** verfügbar (ideal für internationale Teams)
- Mit **Gamification-Elementen** (Punkte, kurze Challenges, Micro-Learning statt Frontaltraining)
- Ideal für **junge Mitarbeitende und Quereinsteigende**, die strukturiert und fair abgeholt werden sollen

03 Format & Umsetzung

- **Digitale Lernreise** - auf jedem Endgerät nutzbar (Mobile-First gedacht)
- **In kurze Nuggets** - ideal integrierbar in Schichtalltag & Pausen
- **Branding & Inhalte anpassbar** - auf Haus, Marke, Standards und gewünschte Tonalität
- **Einsetzbar für:**
 - Onboarding neuer Mitarbeitender
 - Refresh für bestehende Teams
 - Vorbereitung auf Re-Opening, Saisonstart oder Marken-Relaunch

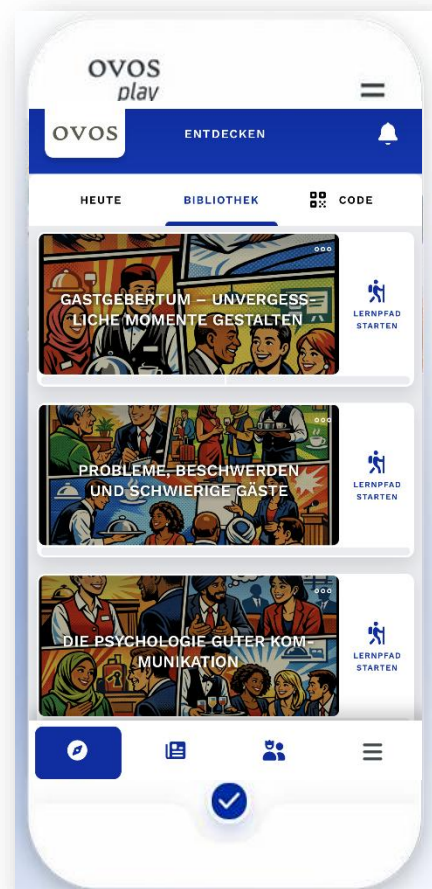


04 Was es Ihrem Haus konkret bringt

-
- **Schnellere Einsatzfähigkeit** neuer Mitarbeitender
- **Weniger Servicefehler** in kritischen Gästemomenten
- **Stabilere Bewertungen** auf den relevanten Portalen
- **Entlastung der Führungskräfte**, weil Grundlagen systematisch trainiert werden
- Klarere **gemeinsame Sprache** im Team zum Thema Gastgeberum
- Und durch den integrierten „Temperature Check“: **bessere, datenbasierte Entscheidungen** zu Trainingsbedarf, Führungsfokus und Service-Standards.

Kurz gesagt:

- ✓ **Mehr Professionalität im Service.**
- ✓ **Mehr emotionale Bindung der Gäste.**
- ✓ **Mehr Umsatz pro Aufenthalt.**



FEATURES

Spielerische & motivierende Lernerlebnisse



Gamification: Quizduelle, Challenges, Punkte, Avatar, Highscore & Emoticons



Storytelling und individuelle Lernpfade für verschiedene Audiences



Stimmungs-Monitoring über das Moodboard



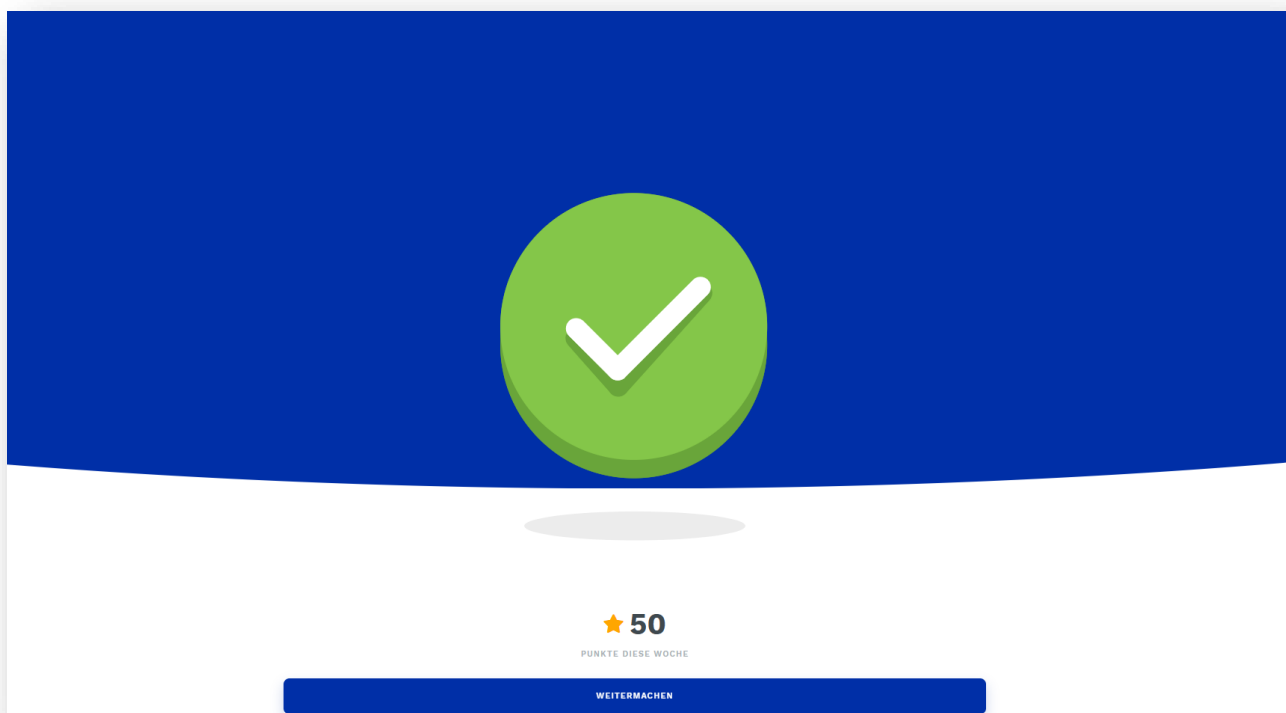
Micro Learning: Learning Nuggets flexibel, spielerisch und nachhaltig



QR-Codes führen direkt zu relevanten Lerninhalten



Kompetenzen festlegen, Fortschritte verfolgen inkl. Selbsteinschätzung



Reports: Analyse, Feedback & Optimierung



Analytics & Reports: Überblick über **Lernfortschritte** ganzer Gruppen



TrainerInnen-Dashboard: Inhalte zuweisen, individuelle Fortschritte einsehen



Für Lernende: Individueller **Lernfortschritt** sichtbar in der App, inkl. **Benachrichtigungen** zur Motivation



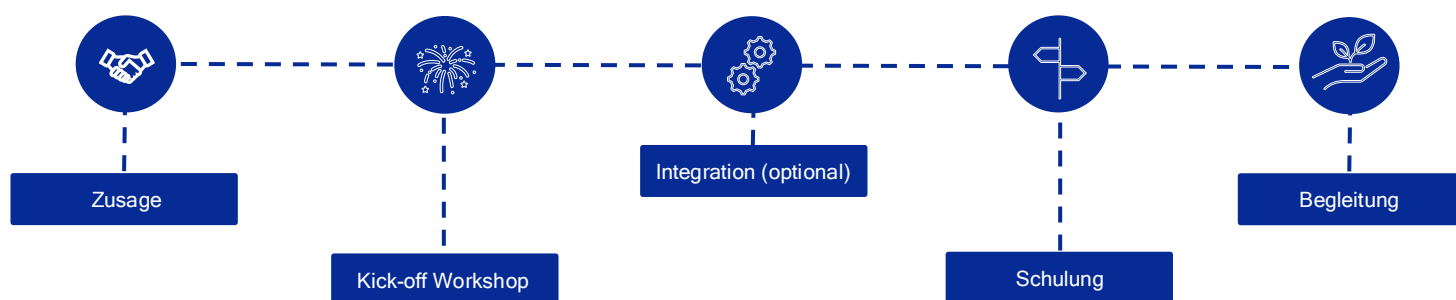
Teamchallenges steigern nicht nur Engagement & Motivation, sondern auch Aufmerksamkeit



Einfache Plattform, persönliche Betreuung und Alles aus einer Hand

Wir lassen Sie nicht alleine! **Persönliche Betreuung** ist uns bei all unseren KundInnen ein großes Anliegen - vor allem bei der Implementierung in Ihr Unternehmen.

Von der Konzeption und Integration bis hin zur Befüllung weiterer Inhalte - Ihre persönlichen AnsprechpartnerInnen können in allen Bereichen unterstützen und bei Bedarf übernehmen



Standardinhalte

Wählen Sie aus unserem laufend aktualisierten, stets am Puls der Zeit ausgerichteten Content-Katalog und starten Sie sofort mit den verfügbaren Standard-Inhalten - oder veredeln Sie diese passgenau mit Ihren Markenrichtlinien.

Modelle

Wir realisieren technische Integrationen, die den Funktionsumfang von ovos play auf Basis Ihrer individuellen Anforderungen erweitern oder als eigenständige Lösungen funktionieren.

Individualisierung

Auf Wunsch erstellen wir für Sie individuelle Lerninhalte, die begeistern. Gerne schulen wir Sie auch in der selbstständigen Erstellung und Verwaltung Ihrer Inhalte.

Compliance

- ✓ Gehosted in A, D, CH
- ✓ DSCVO konform
- ✓ Eigenes Branding in CI/CD möglich
- ✓ ISO Zertifizierung 27001 und 9001
- ✓ Diverse Awards für *ovos play*:
HR Award 2024, eAward 2021/2025

Nächster Schritt

Wenn Sie Gastgeberium in Ihrem Haus **nicht dem Zufall überlassen**, sondern als **systematisch trainierbares Beziehungs-Handwerk** etablieren wollen, ist dieses HostUp Trainings Nugget der schnellste Einstieg.

NEUGIRIG?

Jetzt kostenlos Termin vereinbaren!

Kontakt für Konzept, Demo & individuelle Anpassung:

Christine Knapp & Heribert Scheikl - StratShape Consulting - HostUp Learning

E-Mail: office@stratshapeconsulting.com | Telefon: +43 664 8249 142

Homepage: www.stratshapeconsulting.com | www.ovosplay.com



in Kooperation mit *ovos play*