



Sylvia Lehmann



Testen – optimieren – trainieren:

das sind die Schwerpunkte von Lehmann Servicekompetenz. Mit 25 Jahren Erfahrung in der Hotellerie tue ich nun das, was mir schon immer am meisten Spaß gemacht hat:

Die Begeisterung an gutem Service weitergeben.

Ich unterstütze Mitarbeiter in verschiedenen Branchen darin, ihre eigene Definition von Service zu finden, diesen umzusetzen und mit Begeisterung zu leben. Dazu braucht es eine motivierende Führung, eine durchdachte Organisation und eine gute Kommunikation. Aus diesen Grundlagen wächst die Sicherheit, die es den

Mitarbeitern erlaubt, sich aktiv mit den Kunden zu beschäftigen und deren Wünsche zu erfüllen. So, dass aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden und Stammkunden werden.

Vom Kontakt über die Beratung zum Verkauf und zur Bindung durch Zufriedenheit – das sind die Etappenziele auf dem Weg zum Erfolg. Und erfolgreiche Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter, die sich mit ihrem Arbeitgeber stolz identifizieren und ihm somit lange treu bleiben.

Letzte Projekte (2011):

- Seminare für die DERAG Hotels in Deutschland und Österreich zum Thema „Reklamationsbehandlung & Beschwerdemanagement“
- Serviceseminare für privat geführte Hotels
- Serviceworkshops z.B. in Handwerksbetrieben
- Seminare „Service, der begeistert“ für SODEXO
- Seminare „Serviceorientiertes Telefonieren“ in einer Rechtsanwaltskanzlei, einem Handwerksbetrieb und verschiedenen Hotels
- Sprecherin beim FCSI zum Thema „Ökologie im Housekeeping“
- Dozentin beim DSFT in Berlin für Hausdamen- und Zimmermädchenseminare
- Anonyme Hoteltests
- Optimierung im Housekeeping in mehreren privat geführten Hotels

Weitere Tätigkeiten/Qualifikationen:

- Zertifiziert in der 1. Stufe der ServiceQualität Deutschland
- Mitglied in der Kommission zur Hotelklassifizierung des BTG München
- Mitglied im Prüfungsausschuss der IHK Nürnberg
- Ehrenamtliche Tätigkeiten zur Förderung von Azubis im Hotelfach

WIR SIND IHR VORSPRUNG!

Lehmann Servicekompetenz

Staufer Straße 14 • 90453 Nürnberg • Tel./Fax 0911-64 11 324 • Mobil 0171-104 53 43
info@lehmann-servicekompetenz.de • www.lehmann-servicekompetenz.de





Firmen, die gerne als Referenzen zur Verfügung stehen:

- MALERWEISS, Schwabach
- Hotel Klughardt, Nürnberg
- Parkhotel, Nürnberg
- DERAG Hotels und Living, Zentrale in München
- Hotel Adlerbräu, Gunzenhausen
- Landhotel Seerose, Langenzenn
- Rechtsanwälte Rothe und Winter, Röthenbach an der Pegnitz
- RA Kanzlei Heike Rothe, Birgit Weidner, Eva Alff, Röthenbach an der Pegnitz
- BTG München
- DSFT Berlin
- Hotel Cristal und Hotel Alpha, Nürnberg
- Sodexo Services, Rüsselsheim
- Hotel Montana, Oberasbach
- Hotel Fuchsbräu, Beilngries

Ich nenne Ihnen gerne die jeweiligen Ansprechpartner in den Firmen.

WIR SIND IHR VORSPRUNG!

Lehmann Servicekompetenz

Staufer Straße 14 • 90453 Nürnberg • Tel./Fax 0911-64 11 324 • Mobil 0171-104 53 43
info@lehmann-servicekompetenz.de • www.lehmann-servicekompetenz.de

