

Gute Gesprächsführung kann man lernen

Leadership: Mitarbeiter-Jahresgespräche klar, wertschätzend und zielgenau führen

Ein gut geführtes Mitarbeiter-Jahresgespräch ist ein wertvolles Instrument zur Motivation und Weiterentwicklung von Mitarbeitenden. Wie dies gelingen kann, erfahren die Teilnehmenden eines STK/HGV-Seminars am 26. November.

Im Betriebsalltag ist die Zeit oft knapp, und genau deshalb braucht es einen Moment, in dem man innehält und sich gemeinsam die Frage stellt: „Was lief gut, wo hakt es, und was packen wir konkret an?“

In einem Seminar der

Südtiroler Tourismuskasse (STK) und des HGV lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wie sie Jahresgespräche professionell vorbereiten, strukturiert durchführen und nachhaltige Vereinbarungen treffen. Der Fokus liegt auf praxisnahen Techniken zur Gesprächsführung, dem Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und der Förderung einer offenen und konstruktiven Dialogkultur. Am Ende des Seminars sind die Teilnehmenden in der Lage, Jahresgespräche als wirksames Führungsinstrument

einzusetzen, um Mitarbeitende gezielt zu fördern und Unternehmensziele klar zu vermitteln.

Als Vorbereitung auf das Gespräch ist es wichtig, Fakten statt Eindrücke zu sammeln: Gästefeedback, Qualität am Buffet, Reklamationen, Pünktlichkeit, Zusatzaufgaben – all das sind Punkte, welche vorbereitet werden sollten. Ein Leitfaden kann dabei als wertvolle Unterstützung dienen.

Beim Gespräch selbst sollte man sich zuerst Zeit nehmen, um einen Rückblick zu machen und Positives aufzuzeigen. Frei nach dem Motto: „Das hat funktioniert, daran hatten Sie Anteil.“

Als Nächstes sollte auf die Ist-Situation eingegangen werden. Stärken und Entwicklungsfelder sollten klar formuliert werden. Rückfragen und Zusammenfassungen sind hier auf alle Fälle erwünscht. Am En-

Infos zum Seminar

Kursnummer: 119

Titel: Mitarbeiter-Jahresgespräch – klar, wertschätzend und zielgenau führen

Referent: Alex Carli, Trainer und Coach für Führung, Verkauf, Kommunikation und Teambuilding, Ritten

Datum: Mittwoch, 26. November 2025

Dauer: 9 Uhr bis 17 Uhr

Ort: Hotel Masatsch, Kaltern

Kursgebühr: 295 Euro + 22 % MwSt.

STK-Gebühr: 115 Euro + 22 % MwSt.

Detailliertes Programm und Anmeldung:

Bereich Weiterbildung im HGV Bozen, Tel. 0471 317 790, weiterbildung@hgv.it oder www.hgv.it



Zuhören ist ein wichtiger Teil bei Mitarbeitergesprächen.

Foto: stock.adobe.com

de des Gespräches sollte ein Ausblick auf die Zukunft stehen. Dabei reicht es, wenn maximal drei messbare und terminierte Ziele formuliert werden. Zur Überprüfung sollte man einen Follow-up-Termin in acht bis zehn Wochen fixieren.

Das Jahresgespräch ist kein Ritual, sondern ein

Werkzeug. Es schafft Orientierung, erkennt Leistung an und übersetzt gute Absichten in greifbare Schritte. Wer es konsequent nutzt, spürt die Wirkung im Betriebsalltag: Ruhigere Abläufe, mehr Qualität für den Gast und ein Team, das gern Verantwortung übernimmt, sind die Folge.

„Der gute Ton am Telefon“

Rezeption & Korrespondenz: Sicher und kompetent Telefonate jeder Art führen

Das Telefonat gilt als besondere Visitenkarte eines Hauses. Die Referentin Silvia Schroffenegger vermittelt in einem STK/HGV-Seminar am 16. Dezember praxisnahe Tipps für eine kompetente Telefonkommunikation.

Wie gelingt es, trotz fehlender Gestik und Mimik, am Telefon Nähe und Professionalität zu vermitteln?

Silvia Schroffenegger: Am Telefon ist keine Körpersprache sichtbar und kein Blickkontakt möglich. Daher sind Stimme, Sprache, aktives Zuhören und eine lösungsorientierte Haltung umso wichtiger. Das sind Elemente, die Nähe und Vertrauen aufbauen. Eine klare Aussprache und eine Gliederung des Gesprochenen vermitteln Kompetenz. Dynamik und Betonung zeigen Lebendigkeit und Interesse. Pausen wirken souverän und empathisch. Wertschätzende, positive



Silvia Schroffenegger, Trainerin, Bozen

und lösungsorientierte Formulierungen sind genau so wichtig, wie dass man authentisch bleibt. Auch ohne Sichtkontakt kann Kommunikation warm, verbindlich und professionell sein. Wer bewusst daran arbeitet, baut Nähe auf und stärkt gleichzeitig das Vertrauen in die eigene Kompetenz.

Welche typischen Fehler sind im beruflichen Telefonat besonders häufig?

Zu vielen Menschen fehlt es oft an Gelassenheit und Empathie gegenüber dem Gesprächspartner. Schnelles oder undeutliches Sprechen und eine Begrüßung am Telefon ohne Namensnennung passieren noch viel zu häufig. Noch auffällender ist, dass die Menschen nicht mehr die Geduld haben zuzuhören. Man lässt den Gesprächspartner nicht ausreden oder es wird zu wenig nachgefragt. Oft erlebt man eine monotone, desinteressierte Stimme, eine hektische, gestresste Tonlage und negative Formulierungen oder es wird vergessen, dass ein Mensch auf der anderen Seite ist. Ein Gespräch kann und muss aber professionell und menschlich zugleich sein.

Welche Tipps haben Sie für Mitarbeitende, die nicht besonders gern telefonieren

oder sich bei Telefonaten unsicher fühlen?

Wissen ist Macht. Wer die Besonderheiten der Telefonkommunikation kennt, wer lernt, wie gutes Zuhören geht, und imstande ist, gezielte Fragen zu stellen und die Stimme als Stimmungsmacher zu nutzen, gewinnt an Sicherheit. Souverän telefonieren ist keine Frage des Talents, sondern der Übung.

Mit Vorbereitung, Aufmerksamkeit und einem sicheren Rahmen kann jeder lernen, am Telefon authentisch, ruhig und professionell aufzutreten. Spürbare Fortschritte durch wiederholtes Üben und konstruktive Rückmeldungen helfen Menschen, die nicht gerne telefonieren, zu mehr Freude dazu und zu einer besseren Gesprächsführung.

Infos zum Seminar

Kursnummer: 143

Titel: Der gute Ton am Telefon

Referentin: Silvia Schroffenegger, dipl. Fachtrainerin, Mentaltrainerin, PR-Beraterin und Fachberaterin für Stress- und Burnout-Prävention, Bozen

Datum: Dienstag, 16. Dezember 2025

Dauer: 9 Uhr bis 17 Uhr

Ort: Interior Tower, Vahrn

Kursgebühr: 290 Euro + 22 % MwSt.

STK-Gebühr: 114 Euro + 22 % MwSt.

Detailliertes Programm und Anmeldung:

Bereich Weiterbildung im HGV Bozen, Tel. 0471 317 790, weiterbildung@hgv.it oder www.hgv.it