

# MANAGEMENT & FÜHRUNG



## Walter Junger

Walter Junger blickt auf eine 20-jährige Hotelkarriere auf vier Kontinenten zurück. Weltbekannte Unternehmen wie Westin, Shangri-La und The Ritz-Carlton Company, die er als Vizepräsident in Europa und Südamerika führte, zählen zu seinen Stationen. Heute vermittelt er sein Experten-Know-How in Vorträgen, Seminaren und als Beratungsfirma mit Büros in Europa und Asien. Regelmäßig begeistert er seine Teilnehmer und Zuhörer mit seinen erlebten, humorvoll präsentierten Geschichten und Erfahrungen aus dem Hotelleben rund um das Thema Service mit System und Herz. Er ist ein Mann aus der Praxis für die Praxis, der mit seinem Weg vom Pizzabäcker zum Generaldirektor der führenden Luxushotels, Service Excellence in nationalen und internationalen Unternehmen bis heute etabliert.

**„Setzen Sie Service an die erste Stelle und der Erfolg kommt von selbst“**

### THEMEN

- **Service Excellence – Der Weg zur Kundenbegeisterung**
  - Wie Sie Ihre firmeneigene Service Philosophie und Grundsätze erarbeiten, leben und das Fundament Ihres Erfolgs zementieren.
  - Wie Sie talentierte Mitarbeiter finden und binden.
  - Wie Sie mit Service Excellence Kunden begeistern, zum Fan machen und nachhaltigen Unternehmenserfolg sichern.
- **Brand Value – Der Weg zur Service Marke**
  - Wie Sie mit Serviceorientierung Kundenerlebnisse individualisieren und ihn zum Freund machen.
  - Wie Sie Ihre Markenmystik kreieren und leben.
  - Wie Sie mit hoher Mitarbeiter Entscheidungskompetenz Kunden überraschen und verblüffen.
- **9 Module – Schritt für Schritt zum Service Weltmeister**
  - Orientierung, Training, Mentoring und Zertifizierung – die Schlüssel des Erfolgs.
  - Kommunikation, Kommunikation, Kommunikation.
  - Einbindung Ihrer talentiertesten Mitarbeiter in wichtige Entscheidungsprozesse.

### REFERENZEN & PRESSE

#### Firmenreferenzen:

Adlon Holding, Audi AG, Autostadt Wolfsburg, Burj Kalifa, Casinos Austria International, Commerzbank AG, Deutsche Telekom AG, EUHOFA-Kongress, GeMax, Grand Hotel Esplanade Berlin, Hilton Worldwide, Kameha Hotels & Resorts AG, Kempinski Grand Hotel Heiligendamm, Lufthansa, Messe Nürnberg, Oetker Collection, RWE Systems AG, Shangri-La, SMBS Salzburg Management Business School (Österreich), The Emperor (Peking), The Mandarin Oriental Tokyo, The Ritz-Carlton, Universität Bozen (Italien), Universität St. Gallen (Schweiz), Universität von Nevada (Las Vegas), Volkswagen AG, Westin

#### Zitate von Seminarteilnehmern:



„Es war eines der besten Trainings, die wir je besucht haben.“  
**Executive Team, Villa Kennedy, Rocco Forte**

„Herr Junger hat unseren Event „Der GeMax-Qualitätstag“ durch seine enorme Praxiserfahrung und inspirierende Art sensationell abgerundet.“

**Robert T. Coester Geschäftsführer von GeMax**

„Die Kombination aus theoretischem Wissen und praktischen Beispielen war sehr gut gewählt und Ihre erfrischende Art hat es perfekt abgerundet. Sie wissen, Menschen zu begeistern und haben uns überzeugt. Der Umsetzung unserer Vision sind wir auch dank Ihrer Unterstützung ein ganzes Stück näher gekommen.“ **Frank Marrenbach, CEO Oetker Hotel Collection**

### HONORARE & SPRACHEN

Impulsvortrag      Honorargruppe E  
Tagessatz            Honorargruppe E  
Vortragssprachen  

### WEBLINK



### MEDIEN



**0800 77 11 99 11**  
Free Call aus dem dt. Festnetz



**00800 22 00 81 11**  
Free Call aus Österreich



**00800 77 11 99 11**  
Free Call aus dem Festnetz