



Checkliste für den begeisternden Gästekontakt

Wissen meine Mitarbeiter, dass ...

- ... jeder Gästekontakt große Chancen und gleichzeitig Risiken birgt?
- ... das „wie“ den entscheidenden Unterschied im Gästekontakt macht?
- ... durch Gesichtsmasken die Körpersprache an Bedeutung enorm zunimmt?
- ... der richtige Augen-blick in der Kommunikation über den Erfolg entscheidet?
- ... eine positive Grundeinstellung für das Gästebegeisterungs-Gen unabdingbar ist?
- ... Service ohne Verkaufen unterlassene Hilfeleistung ist?
- ... ein lösungsorientierter Umgang mit Beschwerden die Gästebindung erhöht?
- ... es sich im Stehen viel besser schimpfen lässt, als im Sitzen?
- ... Stimm-e und Stimm-ung eng miteinander verbunden sind?

Kennen meine Mitarbeiter ...

- ... die USPs (Alleinstellungsmerkmale) des Hotels?
- ... „die Einstiegsfrage“ am Telefon oder vis-à-vis?
- ... die neuen Maßnahmen und den Umgang damit?
- ... die „Pommes“ unseres Hotels?
- ... den „Produkt-Nutzen-Sandwich“ im Gespräch über die Preise?
- ... verbindlichere Antworten als „kein Problem“?

Wissen oder kennen Sie bzw. Ihre Mitarbeiter nicht alle Antworten?

Das ist nicht schlimm und eigentlich ziemlich normal, denn diese Situation ist für alle neu. Aber gerade jetzt ist es wichtiger denn je, dass sich jeder Gast absolut wohl fühlen kann. Lassen Sie uns gemeinsam für Ihr Hotel und Ihre Mitarbeiter den richtigen Weg finden. Melden Sie sich gerne persönlich und unverbindlich bei uns!

Ihr Erfolg ist meine Motivation
Ihre Maja Schneider