

Mehr Service mehr Gäste

Datum:	30.11.2010
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Heide-Kröpke (Essel)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 -17.30Uhr

Ihr Betrieb ist gut aufgestellt, die Auslastung stimmt und wenn Sie klagen, dann auf hohem Niveau. Sie beobachten Ihre Mitbewerber und stellen fest, es gibt nicht so viele Alleinstellungsmerkmale, die Sie anbieten. Was ist wirklich einzigartig? Wie kann ich noch besser, schneller und erfolgreicher sein und das bei kleinen Budgets? Wie kann ich mich selbst motivieren, immer mehr zu bieten als Andere? Wie schaffe ich es meine Gäste zu begeisterten Stammgästen zu verwandeln? Antworten auf diese Fragen mit konkreten Tipps & Tricks, die kostengünstig und leicht umsetzbar sind gibt das folgende Seminar.

Inhalte:

Der Gast 2.0 – ein Nachfrager?:

- Wie sieht der Gast von morgen aus?
- Unterschiedliche Gästetypen – unterschiedliche Erwartungen
- Multioptionalität und hohe Ansprüche – der Gast weiß, was er will
- Preisbewusstsein und Servicesensibilität – der Gast ein Reiseprofi

Die Dienstleistung 2.0 – eher alles via Web oder doch von „Mund-zu-Mund“?

- Vom Informanden zum Concièrge – was heißt touristische Dienstleistung?
- Überraschungsqualitäten und Wow-Effekte
- USP oder doch nur Uuups
- Servicetipps und -tricks – wie finde ich diese? (Übung)

Trotz Alltag motiviert – vier Schritte zur optimalen Einstellung

- Ein Film mit ungewöhnlichen Motivatoren
- Vorbilder für mich – na klar!
- Tipps zur Umsetzung

Ich freue mich auf Sie!

Ihr Björn Grimm