



Gästabereitung im Hotel Park Weggis.

FORSCHUNG UND AUSBILDUNG

Gäste als positive Botschafter gewinnen

HOTELS LOCKEN MIT SONDERAKTIONEN UND HOHEN PREISNACHLÄSSEN OFT NEUE KUNDEN IN DIE REGION – DOCH STATT BLOSS EIN STROHFUEHR ZU ENTZUEHNEN, SOLLEN DIE NEUEN GÄSTE ZU POSITIVEN BOTSCHAFTERN WERDEN UND MÖGLICHST IN DER NÄCHSTEN SAISON AUS EIGENEM ANTRIEB WIEDERKOMMEN. DIE KONZEPTCHUCHI HAT DAZU EIN GRUNDLEGENDES NEUES SEMINAR IM RAHMEN DER RAIFFEISENAKTION 2012 IM WALLIS FÜR DAS AUS- UND WEITERBILDUNGSPROGRAMM RITZY* ENTWICKELT.

Das Thema kommt nahezu kaum in der Literatur vor und auch im Rahmen der sonst üppigen Weiterbildungsangebote findet sich das Stichwort Stammgast kaum. Grund genug, um in einem Tagesseminar genauer darauf einzugehen.

Ausgangspunkte sind drei Etappen: das Gewinnen der Gäste für den ersten Aufenthalt, das Pflegen der neuen Gäste während des Aufenthalts und schliesslich das Motivieren dieses Gastes sowohl zum Wiederkommen als auch zum Mund-zu-Ohr-Botschafter für seine Freunde nach der Abreise.

Ein chronologischer Kreislauf

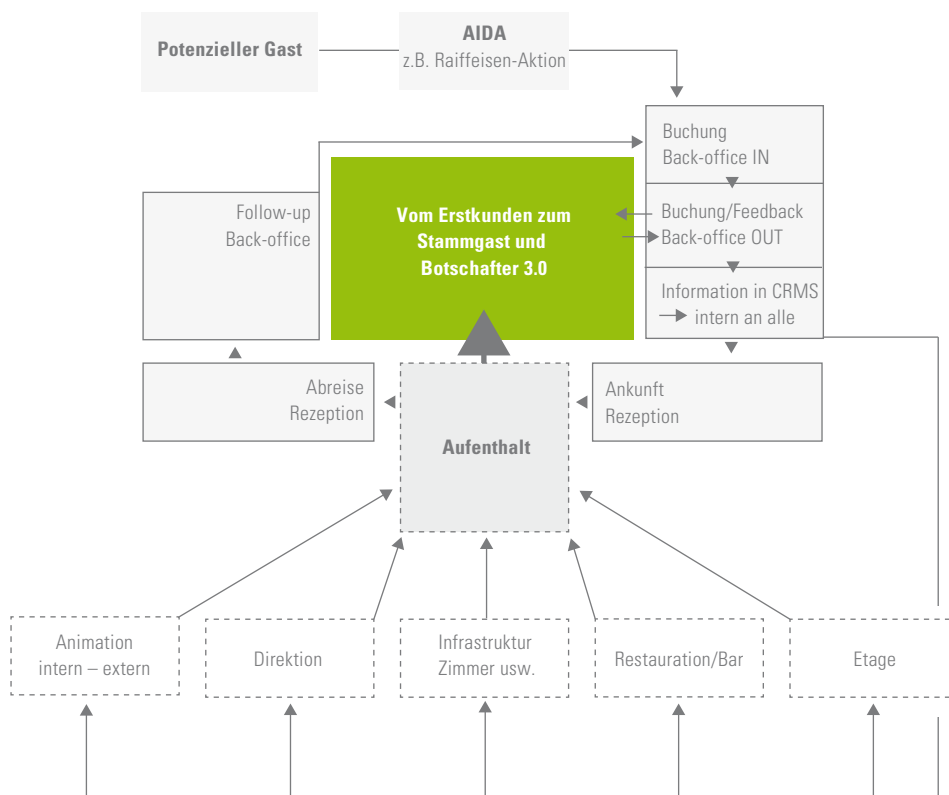
Grundlage des Seminars ist der «Stammgast- und Botschafter-Gewinner-Kreis», der zuerst die zwischenmenschlichen Kontakte und die meist elektronische Kommunikation vor dem Eintreffen im Hotel

(oder Restaurant) beleuchtet: «Für den Gast beginnen die Ferien nämlich schon zu Hause und nicht erst beim Eintreffen an der Rezeption», erläutert Seminarleiter Kurt Metz von der Konzeptchuchi: «Und jeder neue Gast ist somit vom ersten Kontakt an als potenzieller Stammgast zu betrachten und zu behandeln.»

Informationen über den Gast sammeln

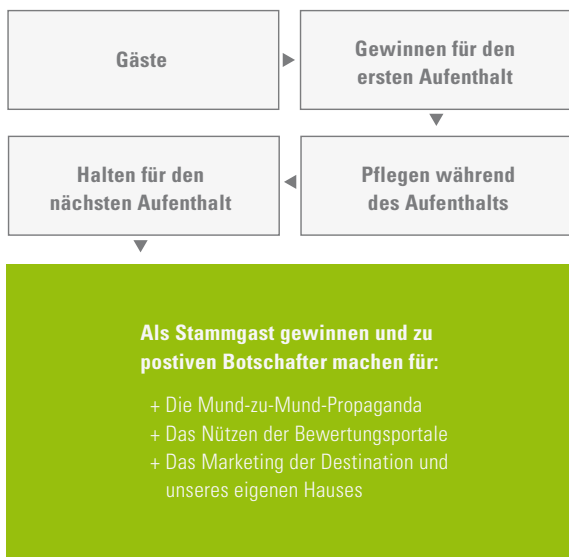
In dieser Phase will man möglichst viel über den Gast in Erfahrung bringen, damit man ihn schon vor der Anreise und bei der Ankunft verblüffen kann. Während des Aufenthalts gilt es, die Wertschätzung hochzuhalten, mit kreativen Überraschungen zu den als selbstverständlich geltenden Leistungen, und zwar am Empfang, auf dem Zimmer, in den Bar- und Restaurationsbereichen wie bei der Gästeanimation.

Der Stammgast-Gewinner-Kreis



Der «Stammgast- und Botschafter-Gewinner-Kreis» beleuchtet zuerst die zwischenmenschlichen Kontakte und die meist elektronische Kommunikation vor dem Eintreffen im Hotel (oder Restaurant).

Prozess zum Gewinnen von Stammgästen und Botschaftern



Basis für den Kurs bildet ein klar umschriebener Prozess.

© Konzeptchuchi GmbH, 3073 Gümligen

7 Punkte zum Botschafter gewinnen

- Ich gehe offen und herzlich auf unsere Gäste zu.
- Meine Sinne sind wach, um Wünsche zu erkennen.
- Ich will unsere Gäste positiv überraschen.
- Ich spreche Gäste mit ihrem Namen an.
- Ich kenne drei Vorlieben meiner Gäste.
- Ich suche Passionen der Gäste und melde sie ans CRMS.
- Ich setze mich ein, um Gäste als Botschafter zu gewinnen.



weiterbildung
formation continue

Originelle Ideen von den Kursteilnehmern

Basis bilden eine erste Liste von geglückten Surprises, die nun laufend mit den in Gruppenarbeiten gewonnenen Inputs ergänzt und in einem rollenden Handbuch festgehalten werden. Somit profitieren die Kursteilnehmer von den Erfahrungen ihrer Kolleginnen und Kollegen. Das gilt auch für die Verabschiedung, die ja doppelt negativ belastet ist: Einerseits gilt es, die Rechnung zu bezahlen und andererseits Abschied zu nehmen von den Ferien. Mit originellen, nützlichen und nachhaltigen Souvenirs können die Urlaubsstimmung verlängert und die Erinnerungen an die schönsten Tage des Jahres wachgehalten werden.

Vom Erstgast zum Stammgast

Beim Nachfassen nach der Abreise kommen einmal die sozialen Medien zum Einsatz, denn der begeisterte Gast von heute übernimmt einen grossen Teil des Hotel-, Gastro- und Destinationsmarketings für morgen. Dies geschieht besonders in den Bewertungsportalen wie Tripadvisor – und erst noch kostenlos sowie glaubwürdiger als teure Prospekte und Internetauftritte. Nachzufassen gilt es auch per E-Mail oder Post für die kommende Saison, will man aus dem Erstgast einen Stammgast machen.

Die bisherigen Seminare im Wallis sind sehr gut angekommen, die Teilnehmenden konnten sofort umsetzbare und meist kaum mit Kosten verbundene Ideen in ihre Betriebe zurücknehmen. Erstaunt hat allerdings, wie wenig Gewicht der konsequenten Gästebetreuung vor und nach dem Aufenthalt geschenkt wird und wie knausrig zum Teil Erstklasshäuser mit ihren Gästen umgehen, wenn es um kleine Gesten während des Aufenthalts oder bei der Verabschiedung geht.

Informationen zu den aktuellen Kursdaten:
www.ritzyinfo.ch/kurse-712-gaste-als-stammkunden-gewinnen. ■

Die Konzeptchuchi

Die Konzeptchuchi unterstützt in den Bereichen Unternehmenskommunikation, Projektkommunikation, Marketing und Ausbildung. Typisch sind Marketing- und Kommunikationskonzepte sowie deren Umsetzung.

www.konzeptchuchi.ch

Sandra Pfyffer Briker und Kurt Metz
Konzeptchuchi GmbH
info@konzeptchuchi.ch

NACHGEFRAGT

«Der Unterricht ist sehr persönlich und produktiv ausgefallen.»

INTERVIEW MIT ISABELLE FREI, LEITERIN RITZY*
WEITERBILDUNG, SIDERS, WWW.RITZYINFO.CH

Mit Isabelle Frei sprach Sandra Pfyffer Briker

Frau Frei, wie sind die neu lancierten Seminare zum Thema «Gäste als positive Botschafter gewinnen» angekommen?

Sie sind von der Branche auf Anhieb positiv aufgenommen worden. Über 40 Teilnehmer haben sich dazu angemeldet und sich äusserst positiv zum Kurstag geäussert. Unsere Umfrage am Ende des Seminars ergab folgende Ergebnisse: Allgemeiner Eindruck = sehr gut, Neues gelernt = gut, Kursunterlagen = sehr gut, Referenten, Ausdruck = sehr gut, Referent, Thema beherrscht = sehr gut, Referent, aktive Beteiligung gefördert = sehr gut, Gleichgewicht Theorie/Praxis = sehr gut.

Wie hat die Konzeptchuchi die Aufgabe gemeistert?

Sie hat nicht nur die Teilnehmer überzeugt, sondern auch unser ritzy*-Team. Die Zusammenarbeit war rasch definiert: Wir ziehen alle am gleichen Strick! Ziel muss es sein, der Branche mit lösungsorientierten und flexiblen Seminaren Hilfe zu leisten. Das führte dazu, dass der Unterricht sehr persönlich und produktiv ausgefallen ist. In der Konzeptchuchi entstehen nicht nur gute Ideen, sie kommen erst noch an!

Wie geht es weiter?

Durch die grosse Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Konzeptchuchi durften wir das Seminar nicht nur an den sieben vorgegebenen Kursdaten und -orten ausschreiben, sondern auch «auf Anfrage» für weitere Interessenten. Aufgrund dessen haben zwei Walliser Berg-Destinationen bereits ihr Interesse an der Organisation dieses Seminars direkt vor Ort signalisiert. wichtigere Rolle. ■

