

SUPERIOR HOTEL

MARKT & PRODUKTE

Gäste begeistern



Autorin Maja Schneider / Foto: Maja Schneider

Damit Gästebegeisterung und Servicequalität nicht unter dem Druck der Feiertage leiden, hat die Unternehmerin Maja Schneider, Inhaberin von Smiling Customer, innovative Strategien und Tipps übersichtlich zusammengefasst. Ihr Buch 'Gäste begeistern' 44 Impulse für exzellenten Service wird Anfang Dezember erscheinen.

Fehler können überall passieren, denn sie sind menschlich. Auch im Hotel oder im Restaurant, vor allem wenn es hektisch zugeht. Hinzu kommt der Fachkräftemangel, der in der Branche für massive Schwierigkeiten sorgt und der sich durch die Pandemie noch verstärkt hat. Zur anstehenden Weihnachtszeit, der Skisaison und dem bevorstehenden Jahreswechsel werden hoffentlich wieder viele Gäste in die Hotels und Restaurants kommen. Doch wenn hier am Gast Fehler begangen werden, wird das selten verziehen und die Gäste bleiben danach unter Umständen weg. Ein fataler Fehler kann hier zu massiven finanziellen Schwierigkeiten eines Unternehmens führen.

Damit genau das nicht passiert, hat die Hotel-Expertin Maja Schneider, Inhaberin des Unternehmens Smiling Customer mit Sitz in Potsdam, Strategien und Tipps entwickelt, die sie in Kürze in ihrem Buch 'Gäste begeistern' 44 Impulse für exzellenten Service? präsentieren wird. Schneider hat sich als Trainerin für Mitarbeiterstärkung und exzellenten Gästeservice einen Namen gemacht, auch über die Hotellerie hinaus. Mit über 18 Jahren Erfahrung arbeitet sie mit Hotels im gesamten deutschsprachigen Raum zusammen. Ihr Credo: Jedes Hotel ist einzigartig. Gäste können begeistert werden, wenn alle Mitarbeiter des Hotels an einem Strang ziehen und selbst hochmotiviert sind.

Dies kann nur gelingen, wenn das Personal mutig sein darf und auch Freiraum bekommt, um kreativ zu sein, betont Schneider. In der Theorie scheint Gästebegeisterung ein klar strukturierter Prozess zu sein. Man soll bestimmten Schritten folgen, auf die Bedürfnisse der Gäste achten und ihre Erwartungen übertreffen. Doch die Praxis hat gezeigt, dass es mehr als das braucht. Es geht um echte Menschlichkeit, um authentische Begegnungen und um das unablässige Streben, jeden Moment besonders zu machen. Es sind die kleinen Gesten, die zählen, und die echte Aufmerksamkeit, die wir unseren Gästen schenken.

In ihrem Buch hebt die Autorin die Bedeutung der Gästebegeisterung als unverzichtbares Element hervor, um die Herzen der Gäste zu erobern und somit schließlich auch den Umsatz zu steigern. Im Rahmen ihrer 44 Impulse empfiehlt sie, dass selbst die Umsetzung von nur drei oder vier Impulsen bereits positive Veränderungen in der Gästebegeisterung bewirken werden. Sie betont, dass jede dieser Impulse für sich eine spürbare Verbesserung mit sich bringt. In ihrem Buch taucht sie ein in die Kunst der Gästebegeisterung, das unverzichtbare Element, um die Herzen der Gäste zu erobern und den Umsatz zu steigern. Es beleuchtet nicht nur die Mechanismen der Hotellerie, sondern bietet auch praxiserprobte Tipps für alle Mitarbeiter von der Geschäftsführung bis zum einzelnen Mitarbeiter mit Gästekontakt. Das Buch ist untermalt mit Zitaten von Persönlichkeiten aus der Hotellerie und Service-Vordenkern, wie Dr. Anna-Maria Fässler (Hoteldirektorin und Inhaberin des 5-Sterne-Resorts Sonnenalp in Ofterschwang), Bjoern Spaude (Managing Director des Castell Son Claret, Mallorca), Professor Dr. Roland Schegg (Fachhochschule Westschweiz Wallis) und vielen anderen.