



Erhöhte Gästebindung durch die richtige Kommunikation:
Wie kommuniziere ich richtig mit meinem Gast?

Phasen der Gästekommunikation



Vor dem Check-In



Am Tag des Check-Ins



Während des Aufenthalts



Am Tag des Check-Outs

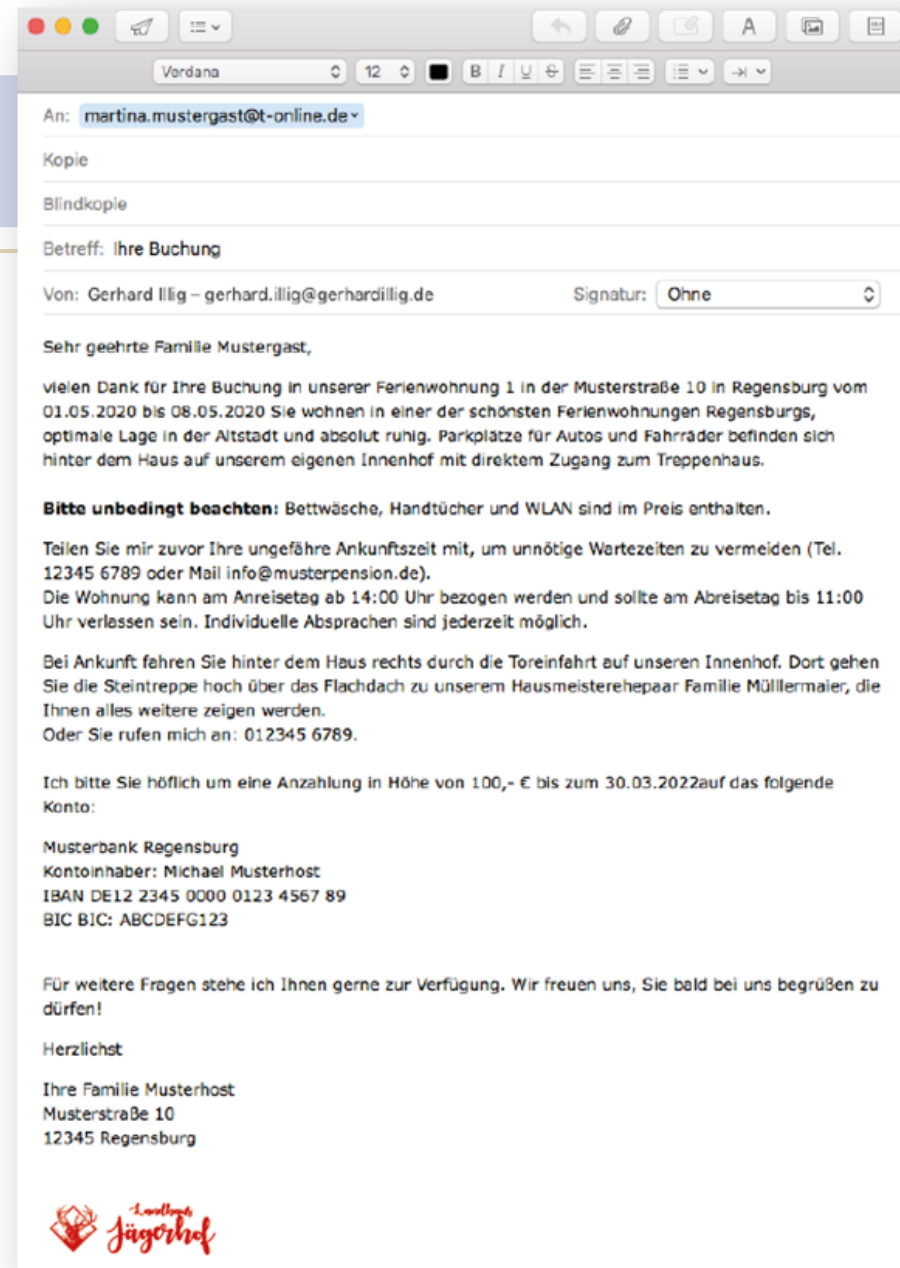


Nach dem Check-Out



Vor dem Check-In

- 📍 Kontaktaufnahme nach der Buchung
- 📍 Was kommuniziere ich vor dem Check-in?
 - 📍 Zahlungsaufforderung
 - 📍 Persönlicher Dank für Buchung
 - 📍 Adresse und Wegbeschreibung
 - 📍 Details zum Check-in und Schlüsselübergabe
 - 📍 Kautions- und Dokumenten
 - 📍 Informationen zu Ausflügen, zur Umgebung etc.





Am Tag des Check-Ins

- 📍 Eventuell noch genaue Ankunftszeit abklären
- 📍 Bei kontaktlosem Check-in: Übermittlung des Codes für Schlüsseltresor etc.



Während des Aufenthalts

- 📍 Nach Zufriedenheit und Wohlbefinden der Gäste erkundigen
 - 📍 Fehlt es dem Gast an etwas?
 - 📍 Vermeiden Sie Unzufriedenheit und schlechte Bewertungen
- 📍 Tipps und Auskunft zur Umgebung (Ausflugsziele, Restaurant etc.)
- 📍 Informationen zum Check-out



Während des Aufenthalts

📍 Gästemappe

- 📍 Informationen zur Unterkunft
- 📍 Informationen zum Aufenthalt (Reinigung, Handtücher, Parkmöglichkeiten etc.)
- 📍 Informationen zu technischen Geräten (Senderliste TV, WLAN Passwort)
- 📍 Weitere Angebote vor Ort / in der Umgebung: Waschmöglichkeit, Fahrradraum etc.
- 📍 Freizeitangebote und Einkaufsmöglichkeiten
- 📍 Müllentsorgung
- 📍 Check-out
- 📍 Wichtige Adressen und Rufnummern (Ärzte etc.)



Am Tag des Check-Outs

- 📍 Schlüsselübergabe
- 📍 Schenken Sie ihrem Gast die volle Aufmerksamkeit
- 📍 **Der letzte Eindruck bleibt im Gedächtnis**
- 📍 Finden Sie heraus wie zufrieden ihr Gast war
 - 📍 Gästefragebogen am Zimmer
 - 📍 Mündliche Nachfrage
 - 📍 Zur Online-Bewertung aufrufen



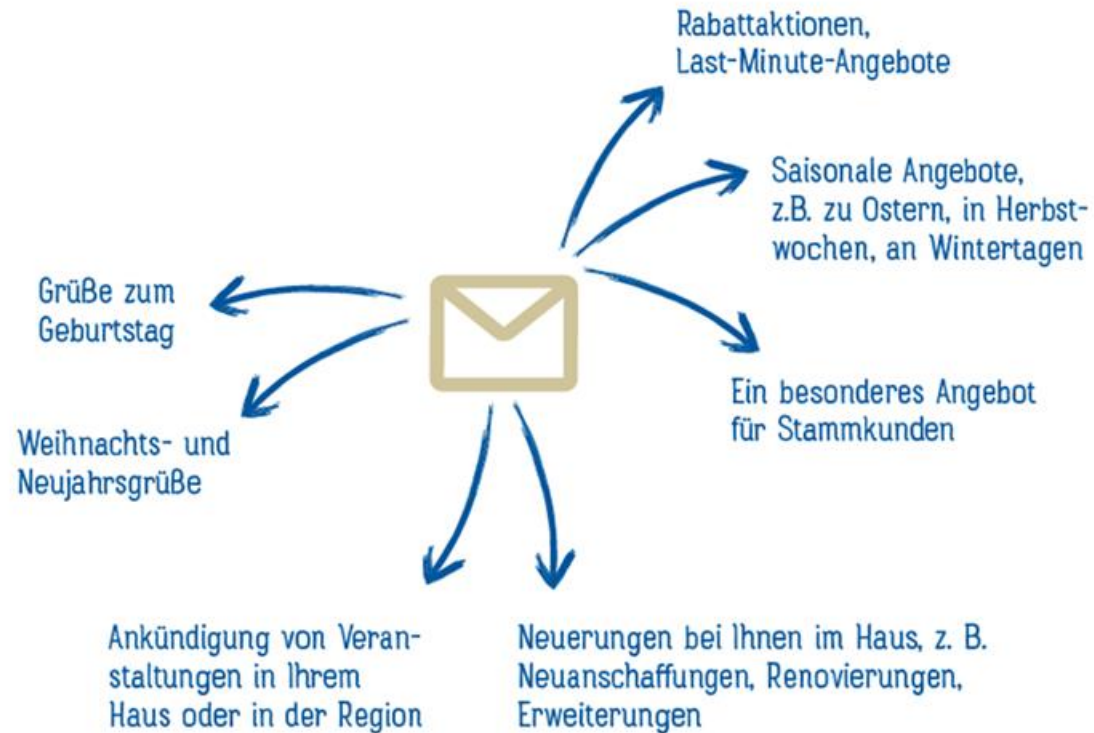
Nach dem Check-Out

- 📍 Bleiben Sie in Kontakt und rufen sich in Erinnerung
- 📍 Kontakt über Social Media
- 📍 Durch Bewertungen
- 📍 Gästekartei anlegen
 - 📍 Kontaktdaten
 - 📍 Besondere Anliegen festhalten
 - 📍 Welche Ferienwohnung, welches Zimmer bevorzugt der Gast?



Nach dem Check-Out

Auf Datenschutz achten!



Erfolgreiche Gästekommunikation

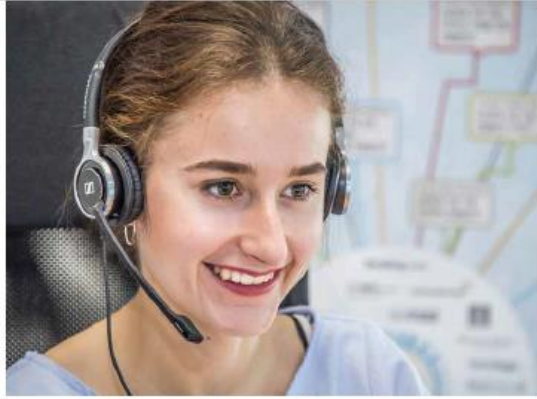
- 👍 Persönliche und korrekte Anrede, keine Abkürzungen
- 👍 Fachausdrücke und Abkürzungen vermeiden
- 👍 Kurze, aktive Sätze
- 👍 Bei langen E-Mails durch Zwischenüberschriften und Absätze auflockern
- 👍 Signatur mit Grußformel und Kontaktdaten

Die richtige
Kommunikation
vermittelt
Professionalität

Vorteile für Sie als Gastgeber

Die richtige
Kommunikation
schafft
Kundenbindung

- 📍 Individuelle Kommunikation möglich
- 📍 Urlaubserinnerungen wecken
- 📍 Stammkunden gewinnen
- 📍 Gästezufriedenheit steigern
 - 📍 Sicherheit und Vertrauen
 - 📍 Herzlichkeit und Gastfreundschaft hinterlässt gute Erinnerungen an den Aufenthalt



Sie haben Fragen oder brauchen Unterstützung bei der Pflege Ihrer Daten?

Wir *beraten*
Sie gerne

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an!

+49 941 46374849
info@obsg.de

+43 720 881639
info@obsg.at



Ihr Haus ist noch nicht online buchbar?

Wir sind Ihr
Partner

Wir beraten Sie in allen Fragen rund um das Thema Onlinebuchbarkeit. Auch ohne Vorkenntnisse und mit wenigen Mitteln profitieren teilnehmende Betriebe von buchungsstarken Plattformen im Netz.