



Mit Atmosphäre und Gastfreundschaft überzeugen: Wie begeistere ich meinen Gast und bleibe ihm in Erinnerung?

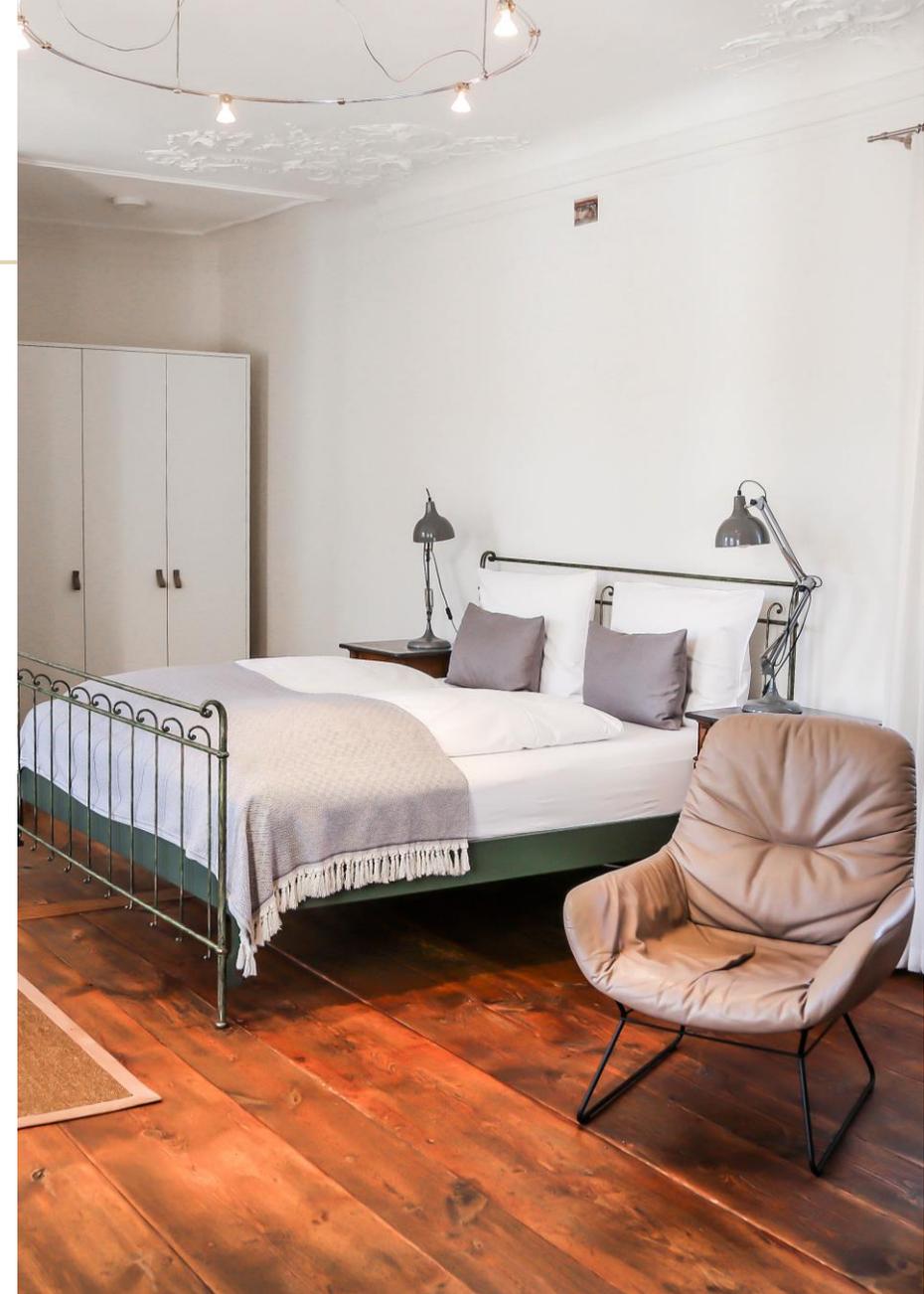
Mit Atmosphäre und Gastfreundschaft überzeugen

- 📍 „Sich im Urlaub zu Hause fühlen“ -> dieses Gefühl beim Gast hinterlassen
- 📍 Gast nicht nur zufriedenstellen, sondern begeistern
- 📍 Nicht nur Gästezufriedenheit, sondern Gästebegeisterung erzielen
- 📍 Gelingt durch Atmosphäre, Servicequalität und Gastfreundschaft



Erwartungen des Gastes

- 📍 Gast hat bestimmte Vorstellung seines Urlaubes
- 📍 Sucht eine Unterkunft, die seinen Vorstellungen entspricht
- 📍 Onlineauftritt Ihrer Unterkunft weckt bestimmte Erwartungen beim Gast
- 📍 Erwartungen erfüllen und im besten Fall sogar übertreffen
- 📍 Service und Extras bieten, mit denen der Gast nicht gerechnet hat



Warum ein guter Service so wichtig ist

- 📍 Erwartungen der Gäste an ihren Urlaub sind höher als früher
- 📍 Saubere, komfortabel eingerichtete Zimmer und Wohnungen werden als Selbstverständlichkeit gesehen
- 📍 Zusätzlich möchten Gäste etwas Besonderes erleben, von dem sie während und nach ihrem Urlaub erzählen können (auch online)
- 📍 Es sind die kleinen Gesten, ein aufmerksamer Service oder eine besonders schöne Atmosphäre, welche den Gästen in Erinnerung bleiben



Service und Dienstleistungen, die in Erinnerung bleiben

- 📍 Servicekette von der Anreise bis zur Abreise bietet viele Gelegenheiten, dem Gast mit einem aufmerksamen Service in Erinnerung zu bleiben
- 📍 Beispiele:
 - Karaffe mit Erfrischungsgetränk für ankommende Gäste
 - Kleines Abschiedsgeschenk für zu Hause (Mini-Glas der selbstgemachten Marmelade)
 - Körbchen mit Notvorrat (Zahnbürste, Zahnpasta)

Geben Sie Ihren Gästen „Geschichten“, von denen Sie zu Hause begeistert erzählen können.

Service und Dienstleistungen, die in Erinnerung bleiben

- 📍 Dem Gast den Aufenthalt durch besondere Serviceangebote erleichtern:

Beispiele:

- Gepäckservice, Einkaufsservice, Abholservice, Brötchenservice
- Wäscheservice für Kleidung
- Verleih von Fahrrädern oder Kinderwagen
- Rezept-Tipps zu einfachen regionalen Gerichten als „Haus-Kochbuch“

- 📍 Dem Gast ein Gefühl des Willkommenseins geben:

Beispiele:

- Namensschilder für Mitarbeiter, damit der Gast weiß, mit wem er spricht
- Individuell beschriftete Willkommensschilder (Tafeln, Aufsteller) auf Zimmern/in Wohnung

-> Zeigt dem Gast, dass Sie sich persönlich und individuell um ihn kümmern

Atmosphäre

- 📍 Atmosphäre schaffen durch Einrichtung der Unterkunft:
durch Licht, Farbe, Möbel, Dekoration, Boden und Wandgestaltung
- 📍 Atmosphäre schaffen durch Auftreten als Gastgeber:
freundlich, höflich, hilfsbereit, lösungsorientiert, kundenorientiert



Einrichtungskonzept

sauber
und
gepflegt

modern

Fokuspunkte/
Highlights
setzen

hell

luftig

ordentlich

gut
riechend



Servicequalität

- 📍 Ausstattung, Angebote und Service leicht zugänglich für den Gast machen
- 📍 Gast soll nicht nachfragen oder suchen müssen
- 📍 Beispiel: WLAN
 - Merkmal WLAN im Onlineeintrag
 - Gast erwartet funktionierendes WLAN
 - leicht zugänglich machen wie z.B. durch Zugangsdaten in Gästemappe
- 📍 Kontakt und Ansprechpartner für Gast sein



Gastfreundschaft

📍 Begrüßungs-/Willkommensgeschenk bei Anreise

Beispiele:

- Flasche Wasser oder Sekt
- Obstkorb

📍 Kontakt zum Gast

- Vor der Anreise
- Bei der Anreise
- Während des Aufenthaltes
- Bei der Abreise
- Nach der Abreise



Wann und wie teilen Gäste Ihre Erfahrungen?

- 📍 Erfahrungen beruhen auf subjektiven Wahrnehmungen
- 📍 Teilen von Erfahrungen meist bei übertroffener Erwartung oder bei nicht erfüllter Erwartung
- 📍 Zufriedene Kunden verfassen häufiger Reviews als Unzufriedene

Wie bekomme ich Feedback oder Bewertungen?

- 📍 Persönliche Nachricht
- 📍 Im Rahmen eines Willkommenspakets
- 📍 Persönliche Bitte

- 📍 Aufforderung durch Buchungsportale

Umgang mit Bewertungen

- 📍 Reagieren Sie auf Bewertungen (auf positive und auch negative)
- 📍 Geben Sie konstruktive Antworten > auch die nächsten Gäste lesen ihre Antwort
- 📍 Antworten Sie auf jede Bewertung und gehen Sie auf den Inhalt ein
- 📍 Nehmen Sie Bewertungen nicht persönlich
- 📍 Bleiben Sie höflich
- 📍 Verständnis zeigen und für das Feedback bedanken
- 📍 Nutzen Sie das Feedback für Verbesserungen

Nur auf textliche
Bewertungen
kann
geantwortet
werden

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



OBS OnlineBuchungService GmbH

Im Gewerbepark D33, 93059 Regensburg
Tel 0941/46374849, Fax 0941/46374859
www.online-buchung-service.de

