

Exzellenz im Kundenservice

*Kleine Veränderung –
große Wirkung...*

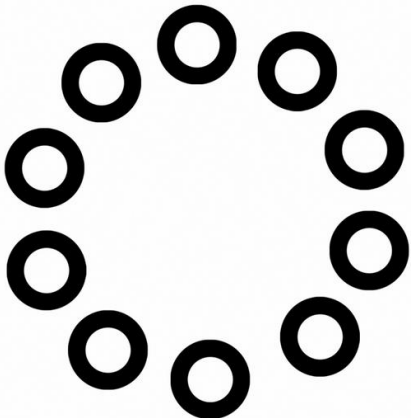


Workshop für Studioleitungen

29. September 2023

HELIOS
TRAINING

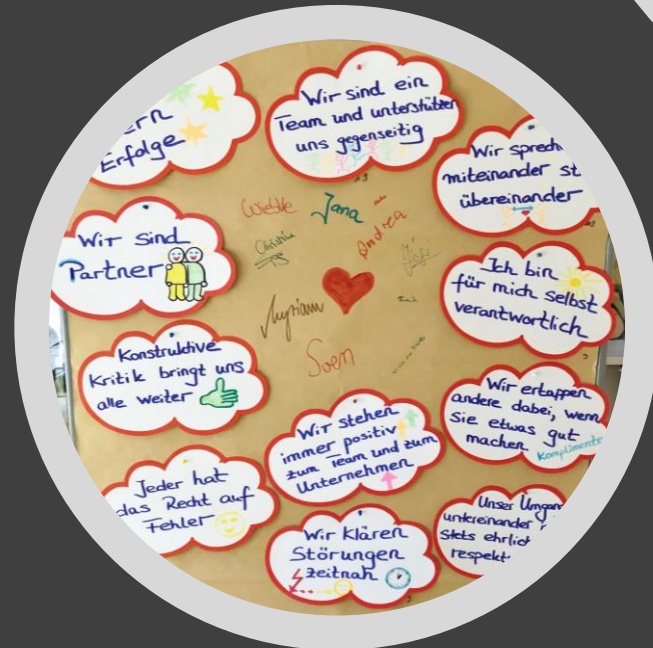
für



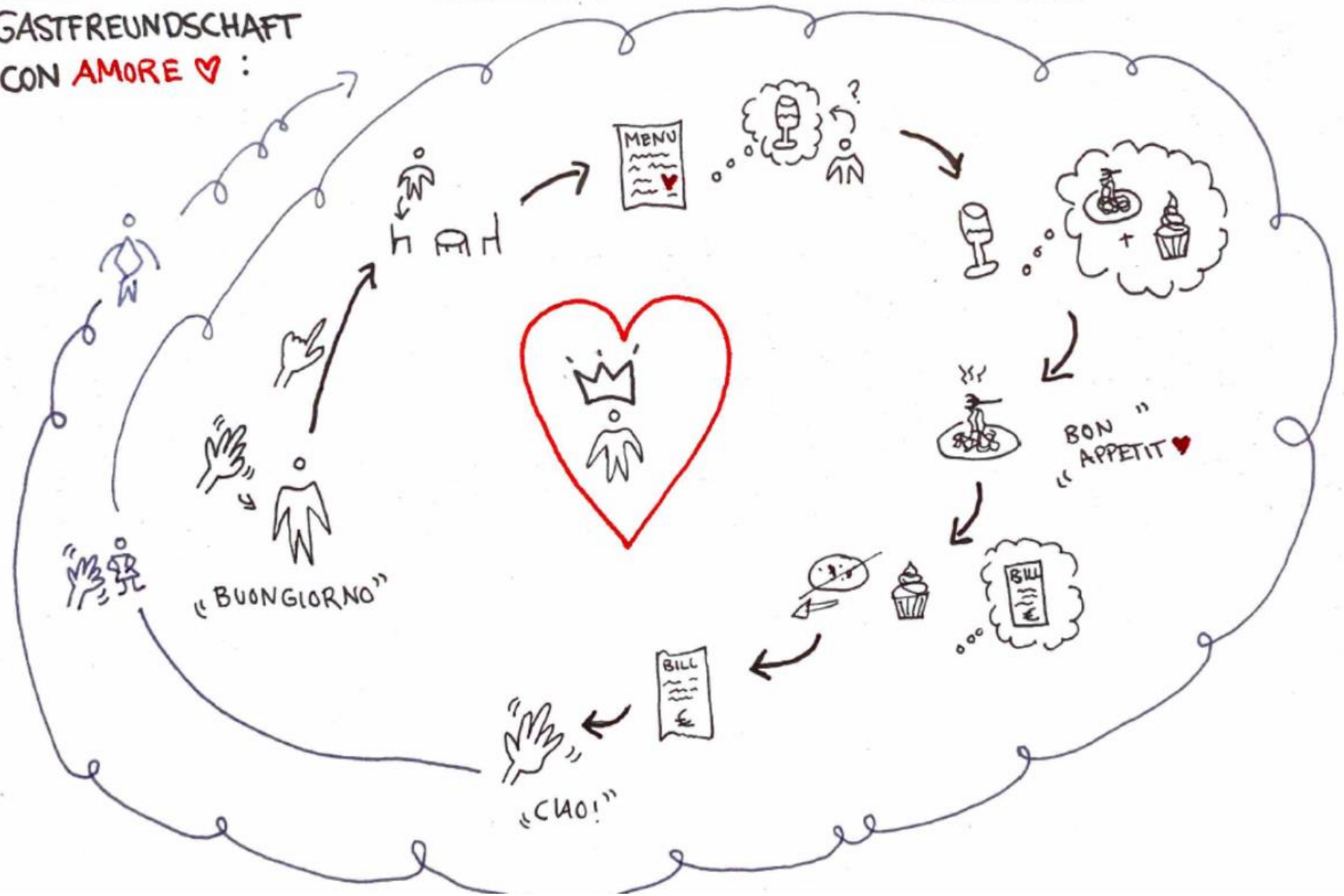
Freiburger Kreis
Arbeitsgemeinschaft größerer deutscher Sportvereine e.V.

Seit über
20 Jahren

Experten für
Service Exzellenz in
Hotellerie & Touristik



GASTFREUNDSCHAFT
CON AMORE ♥ :



Unsere Kunden



Diagnostics



★★★★★
SCHEELEHOF
Hotel · Gastronomie · Rösterei



STEIGENBERGER
GRANDHOTEL AND SPA
HERINGS D O R F



TRAUBE
TONBACH
since 1789



...und viele mehr, die durch exzellenten Service überzeugen.

Agenda



- 9.00 h Begrüßung und Vorstellung
- 9.15 h **Hotel vs. Gym**
Reise über den Tellerrand zur Hotellerie
- 10.45 h Pause – Möglichkeiten zu Gesprächen mit Vertretern der ausstellenden Firmen
- 11.15 h **Die Gastgeberbrille**
(Gastgebermerkmale aus der Hotellerie)
- 12.45 h Mittagessen – Gelegenheit zu Gesprächen mit Vertretern der ausstellenden Firmen
- 13.45 h **Blick in die Kundenservice-Schatztruhe**
Möglichkeiten & Chancen
Best Practice & Big Points
- 15.15 h Pause - Gelegenheit zu Gesprächen mit Vertretern der ausstellenden Firmen
- 15.45 h **Transfer & Aktionsplan**
- 17.00 h Ende des Seminartages

Austausch & Diskussion

Man kann seinen Job nur mit Leidenschaft gut machen.

Wettbewerb haben wir nicht zu fürchten.

Der Kunde / das Mitglied ist König.

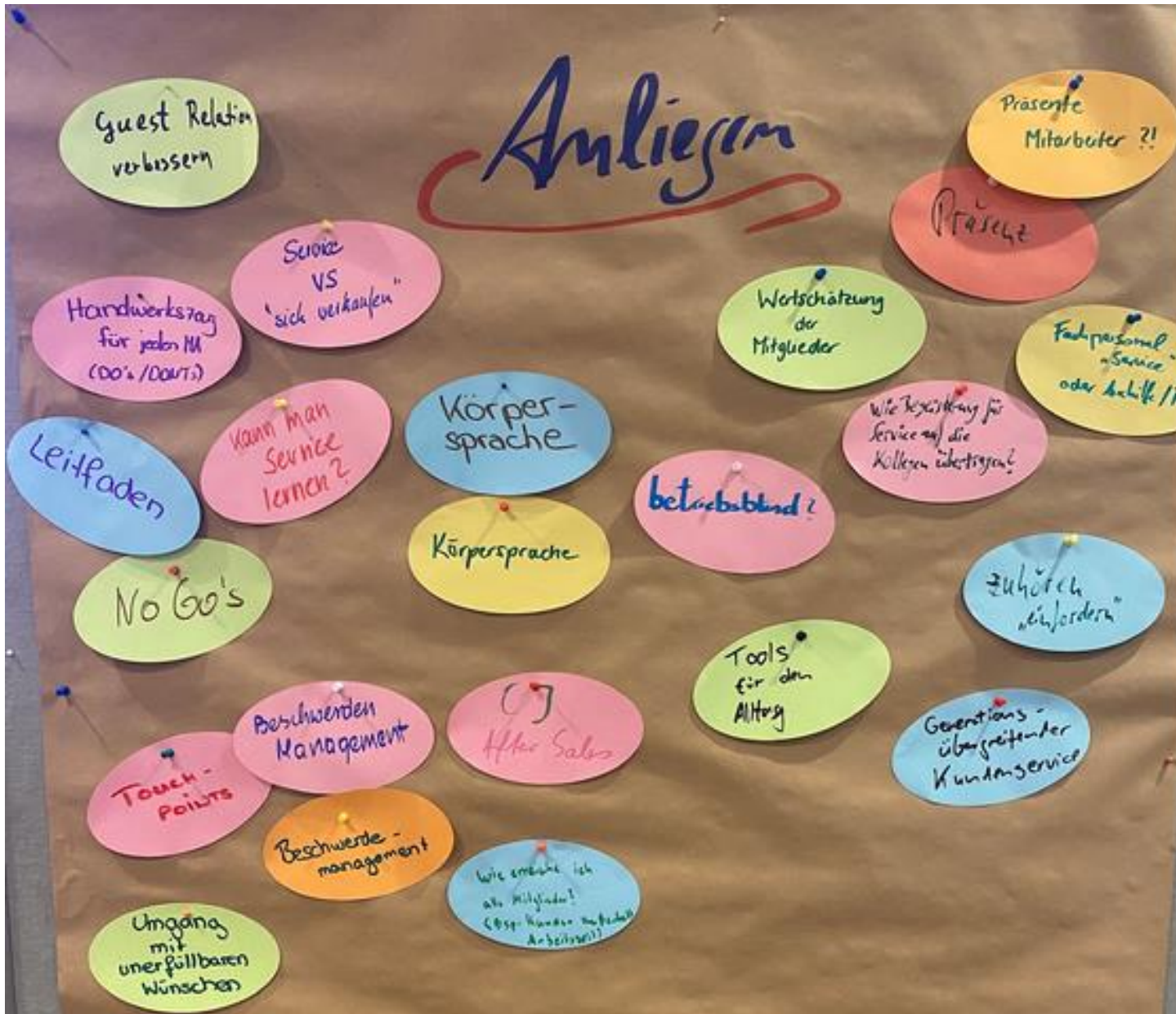
Spielen ist kindisch!

Die Ansprüche unserer Mitglieder sind angemessen.

Unser Studio ist ein Profit Center in unserem Verein...

...und wir erfahren die Wertschätzung dafür.







Quelle: Asterix & Obelix

Reseda, bring Wein und Wurst!
Aber nicht von dem Zeug für die Gäste!

WORST PARTY EVER

- fehlende / inkorrekte Angaben in der Einladung
- keine / zu wenig Getränke / Essen
kein Alkohol
warme Softdrinks, Bier, Spirituosen
- keine / falsche / zu laute Musik
- schlechte location (Sauberkeit, Größe etc.)
Anbindung
- keine Toiletten
- Gastfreundlichkeit nicht geben
- unpassende, gezwungene Partyspiele
- hohe Ansprüche an die Gäste (Geschenke, Essen mitbringen)
- unstimmmige Gästerauswahl
- selber aufräumen, abspülen...

Gastgeber Crash



Wie läuft die
Party bestmöglich
Schief??

CHAOSPARTY

keine Toilette

zu wenig Essen
& trinken

dreckige Gläser / Geschirre
Location

Gastgeber fehlt / zu
spät

leere / dreckige
Gläser

Schlechte Luft
zu kalt / warm

schlechter DJ

schlechter Gastgeber

Unordnung

unangemessene
Themen

Schlechtes Ambiente

Kevin allein zuhause!

- warmes Bier
- keine Gäste - sexuelle Belästigung
- Nachbarn nicht informiert
- Toilette dreckig oder verschlossen
- verdorbenes Essen
- schlechte Musik + schlechter Sound
- Platzmangel
- Eintritt
- Veranstaltungsort nicht mitteilen
- im Winter plötzlich draußen feiern
- aggressiver Dresscode
- bissiger Hund

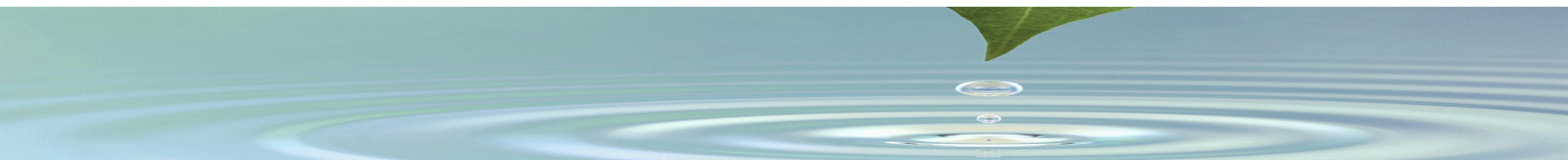
PARTY CRASHER

- Kein Alkohol ☺
- Kein Essen & Trinken
- schlechte oder keine Musik
- keine Toilette
- anderer Veranstaltungsort als angegeben
- zu wenige Leute / falsche Zusammensetzung
- teurer Eintritt
- Umgebung passt nicht zu Gästen
- falsche Versprechungen (DJ...)
- Location dunkel / unangemessen
- Ort schwer erreichbar
- kein Netz

Service Excellence Pyramide



Quelle: *service-lobby.com*



- Serviceorientierung beginnt innen:
 - Haltung erschafft Wirklichkeit
- Guter Service ist zeitneutral.
Schlechter Service kostet Zeit
- Freude kehrt zurück.
Wer Freude bereitet, wird Freude ernten.
- Drippel A
 - Attitude
 - Auftreten
 - Ansprache

Attitude

- ⚙ Gestgeber
- ⚙ Weiterhelfer
- ⚙ Wunschfüller

Auftreten

- ⚙ sichtbar
- ⚙ höflich
- ⚙ repräsentativ

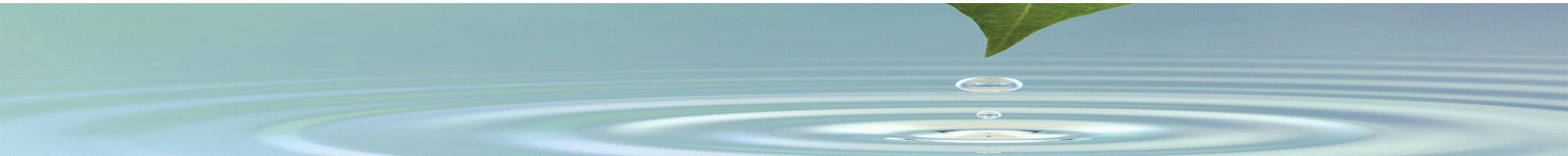
Ansprache

- ⚙ bemerken
- ⚙ begrüßen
- ⚙ wertschätzen



THE RITZ-CARLTON

**We are Ladies and
Gentlemen serving Ladies
and Gentlemen**



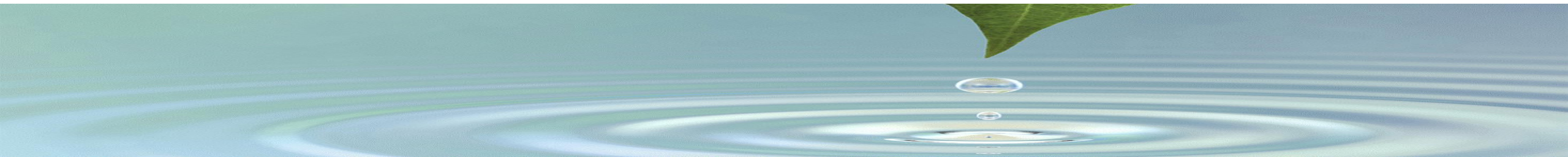
1. Empathie	1. Augenkontakt
2. Mimik/Gestik	2. Zuhören
3. Unternehmenswissen	3. Körpersprache
4. Erscheinungsbild	4. Wertschätzung
5. Spontaneität	5. Inhalt
1. Freundlichkeit	1. Freundlichkeit
2. gutes Beschwerdeman.	2. Aufmerksamkeit
3. Zuverlässigkeit	3. Kompetenz
4. Empathie	4. Lösung/Wünsche finden
5. Kompetenz	5. Präsenz
1. Respektvoll	1. Präsenz
2. offen/freundlich	2. Kommunikation
3. geduldig	3. Antizipation
4. aufmerksam	4. Umfeld/Atmosphäre
5. Fachkompetenz	5. Kompetenz + 6. Magic Moments





Eine mächtige Flamme entsteht aus
einem winzigen Funken.

Dante Alighieri

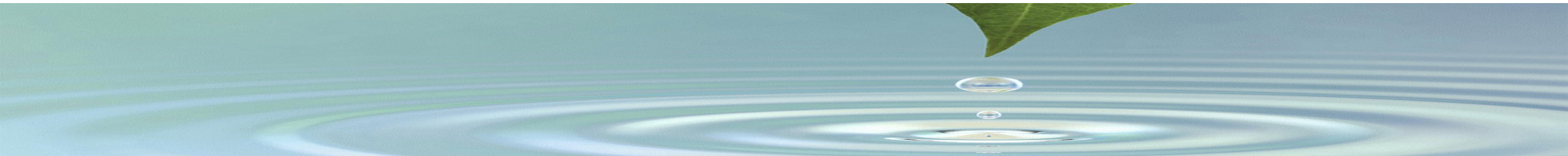


Bemerkem

- **Sichtkontakt**
 - ↳ bauliche Gegebenheiten
- „passives Bemerkem“
 - ↳ Klingel mit Zettel "Wir kommen zu Dir"
- Blickkontakt / erste Interaktion
- Auf Geräusche einer kommenden Person achten

Begrüßern

- Rahmen vorgeben (Telef.)
- mit Namen begrüßen
 - ↳ Kurzgespräch führen
- Grußformel
- freundlich
- Körperhaltung
- Blickkontakt
- Textbaustein für Mail
 - ↳ „Einheitlichkeit, freundlich“



Hilfe anbieten

- Bedürfnis erfragen
 - Allgemein
 - Individuell
- Checklisten, FAQ's, Leitfäden
- manuell & digital
- Hilfe ohne Fragen bieten

Lösungen finden

=> FRAGEN STELLEN

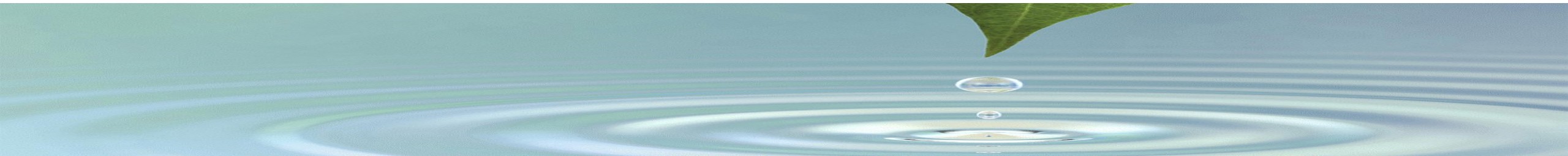
- Verbindlich
&
Verlässlich

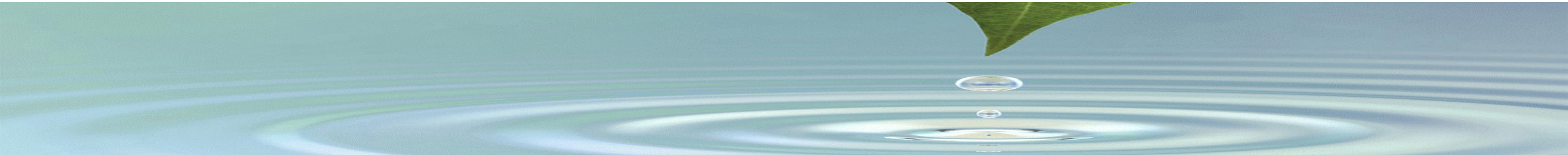
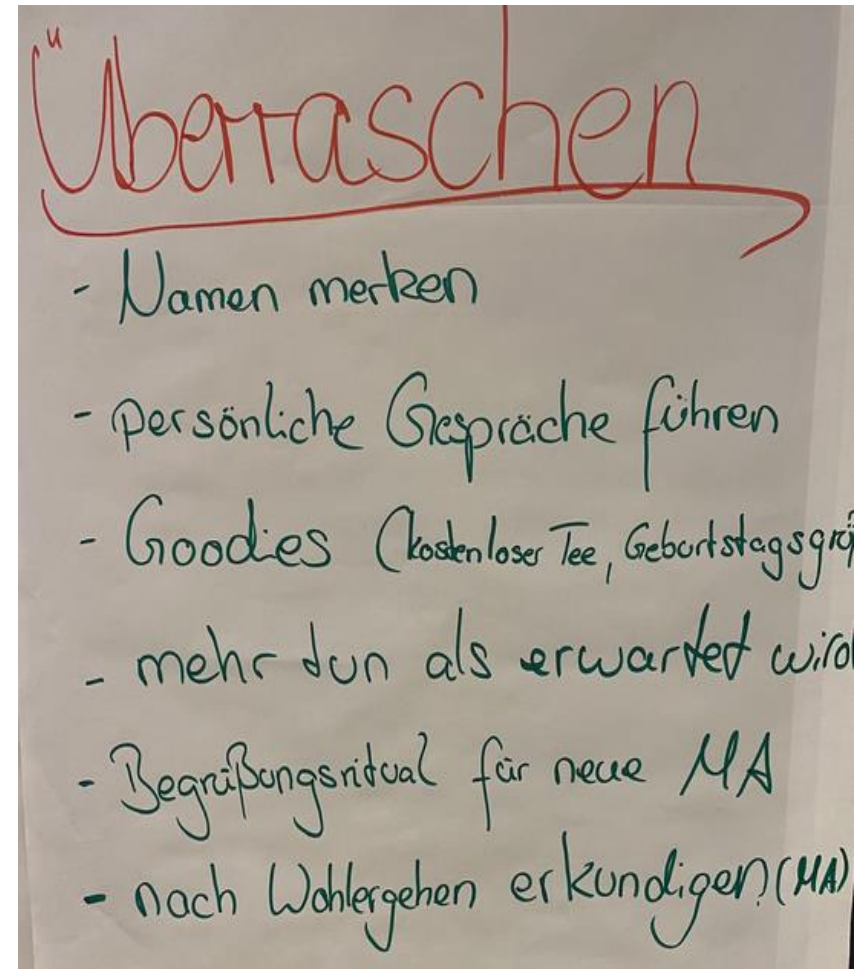
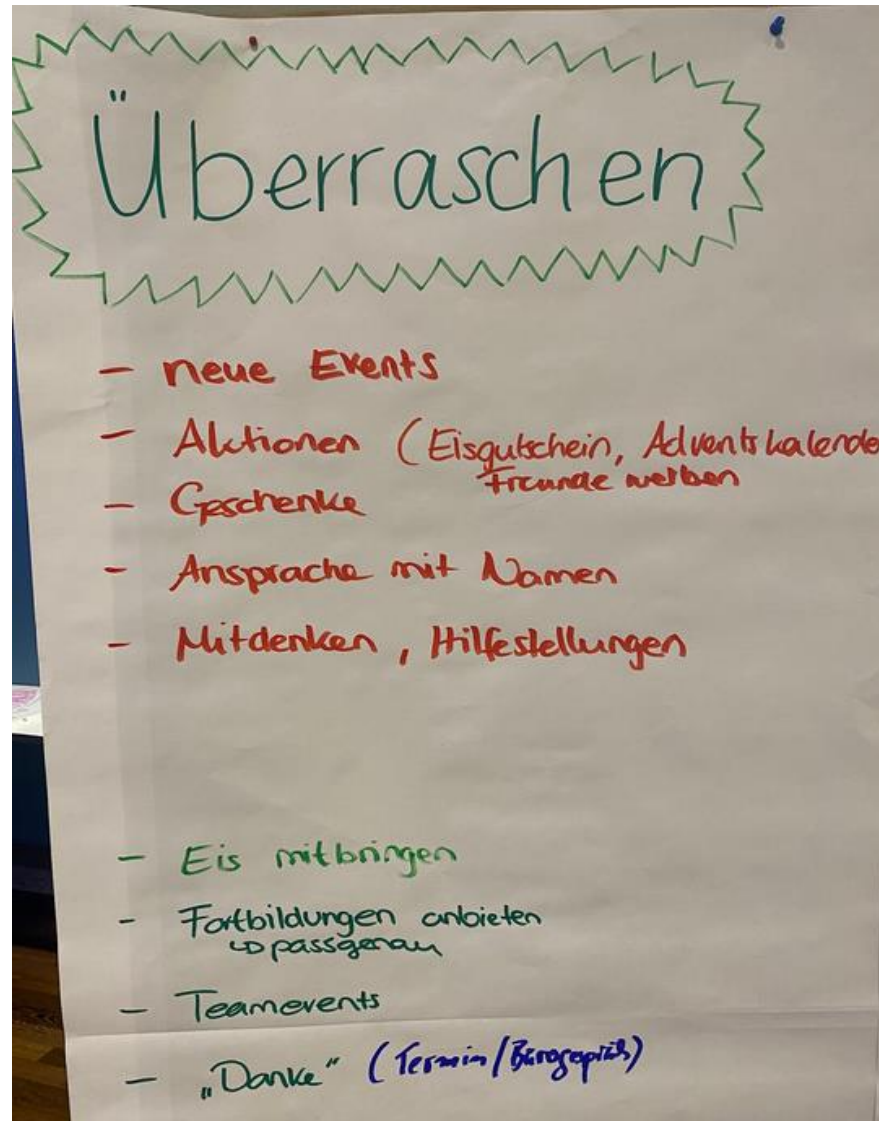
- improvisieren

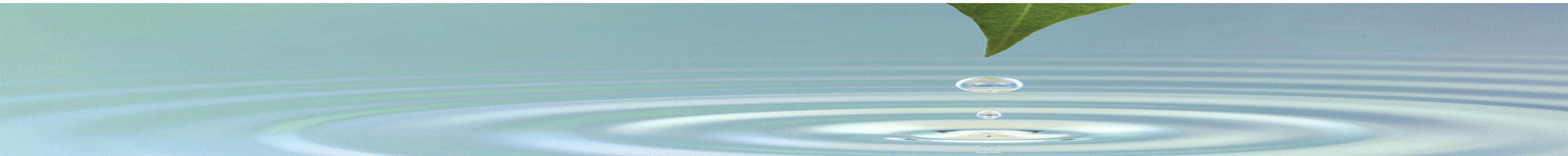
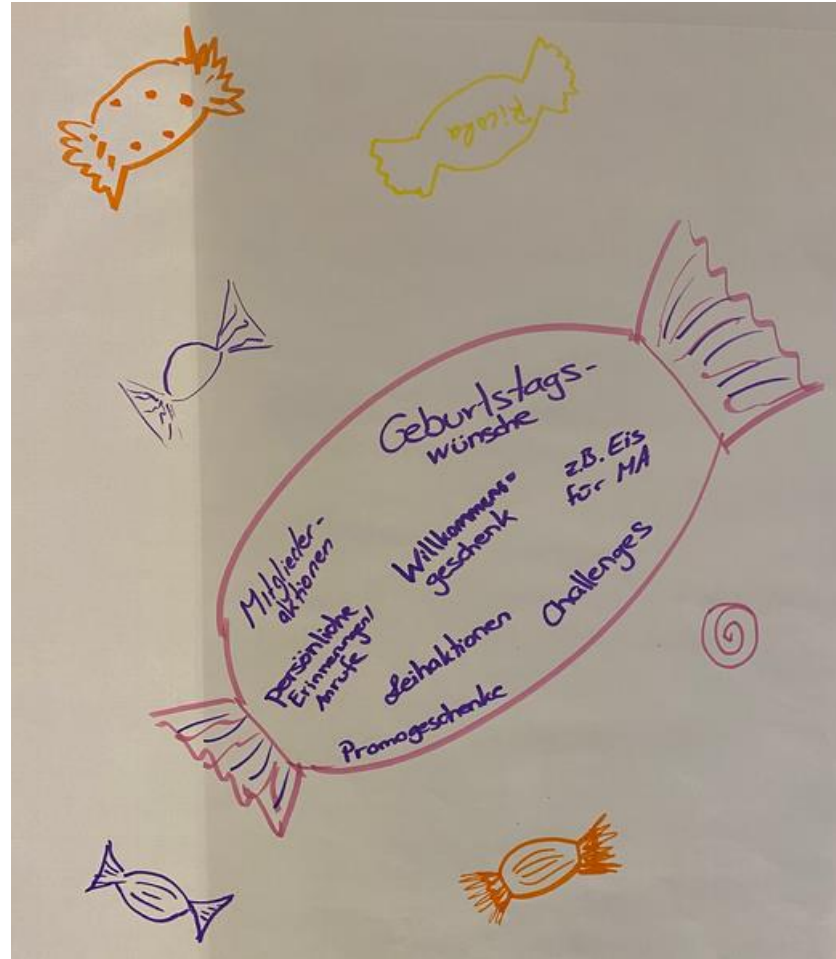
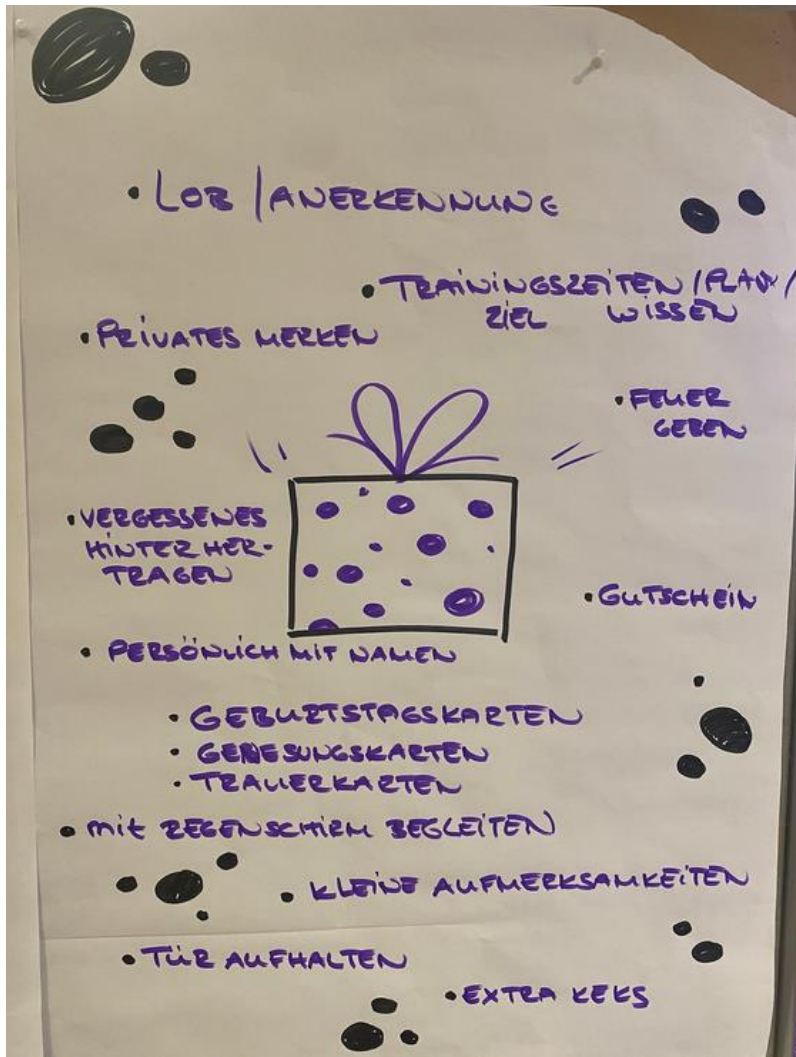
- Optionen/Alternativen vorstellen

- Klarheit, rational

=> ABFRAGE / RÜCKVERSICHERUNG







Video & Buchtipp



The Secret Ingredients of Great Hospitality | Will Guidara | TED

119.375 Aufrufe • vor 5 Monaten



Restaurateur Will Guidara's life changed when he decided to serve a two-dollar hot dog in his fancy four-star restaurant, creating a ...

Untertitel

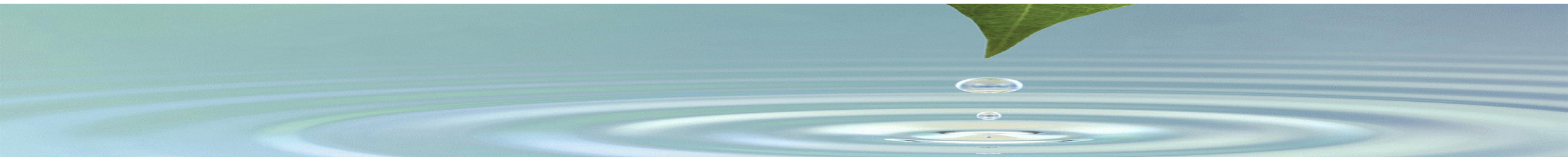
https://www.youtube.com/results?search_query=the+secret+ingredients+of+great+hospitality




Herausfordernde Situationen meistern



*„Hinter jeder
Beschwerde
steckt eine
enttäuschte
Erwartung“*

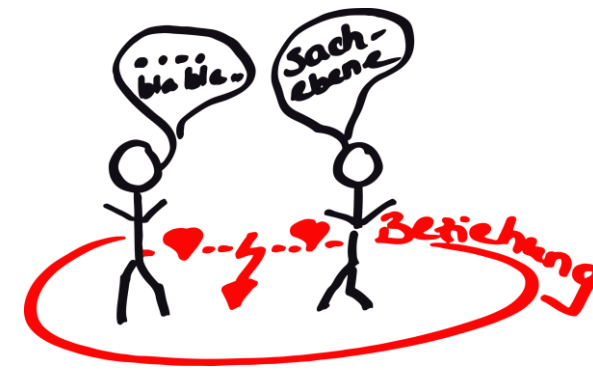
Carsten Bade



Die 7 Meister-Schritte



1. Zugewandte Körpersprache
2. Zuhören + austreden lassen
→ ggf. Fragen stellen + Notizen machen
3. Verständnis zeigen
+ Lösung signalisieren 
4. Bedauern ausdrücken
ggf. entschuldigen
5. Lösung vorschlagen
6. Übereinstimmung erzielen
7. Nachsorge
Beziehung aufrechterhalten 





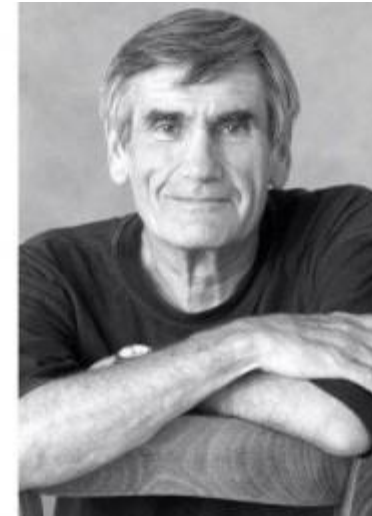
GfK Gewaltfreie Kommunikation

US-Amerikaner - Dr. der Psychologie

Begründer der GfK

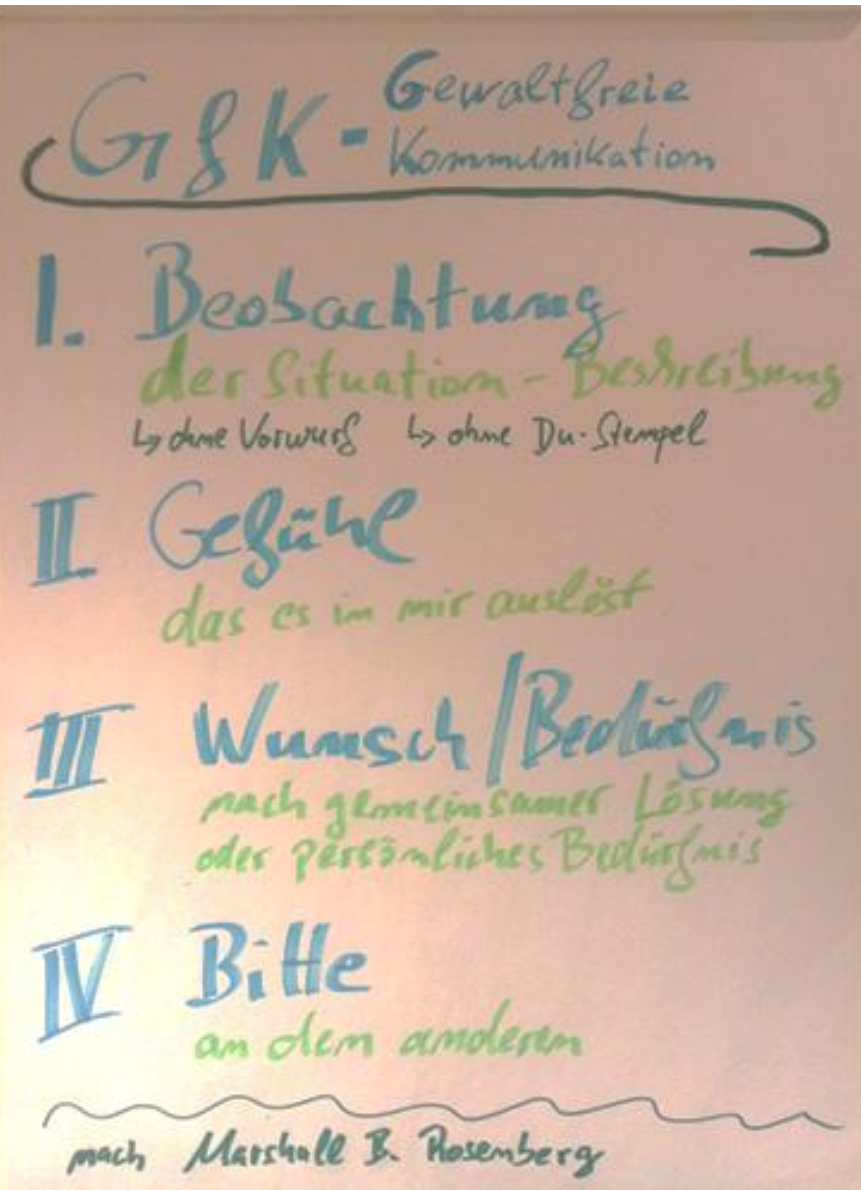
Konzept für Schulen, Familien, Therapien

Einsatz auch in Krisengebieten



**Marshall B.
Rosenberg
1934 – 2015**

*„Was ich in meinem Leben will, ist Einfühlsamkeit,
ein Fluss zwischen mir und anderen,
der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht.“
(Marshall B. Rosenberg)*



Gewaltfreie Kommunikation



Powerbriefing

Tool-Empfehlung



<https://www.youtube.com/watch?v=zhMyfCWMjU4>



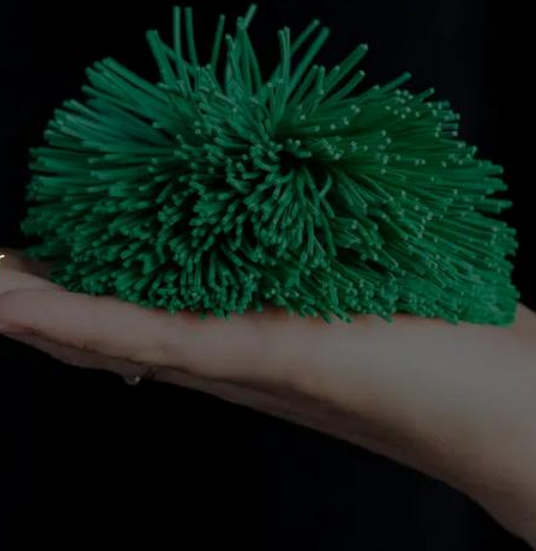
POWER BRIEFING

Power, Knowledge, Teamspirit, Success.

Wann sind Menschen motiviert? Wenn man Spaß an etwas hat, Anerkennung bekommt und respektiert wird. Wir Menschen sind süchtig nach Wertschätzung und Liebe. Um das zu erreichen, brauchen wir Erfolg. Im Beruf und im Privatleben. Wenn wir keine gute Leistung erbringen, sind wir demotiviert.

Das von Hans-Jürgen Hartauer entwickelte Power Briefing ist eine der innovativsten Methoden, um Mitarbeiter, bzw. ganze Teams in drei Minuten pro Tag zu schulen, zu motivieren, zu führen, die Verkaufsaktivität zu schärfen und gleichzeitig den Teamgeist zu stärken. Eine neue Generation an Mitarbeitern will modern und interaktiv geführt werden. Power Briefing fordert und fördert in einer modernen Sprache mit System.

Das Power Briefing ist branchenunabhängig und bereichert bereits viele Teams: BMW, MINI, Brenner, Marché, Bachmair Weissach, 25 hours, Club Robinson, L'Osteria, Ludwig Beck, Privatpraxis Dermatologie im Schlosspalais, Fischer in Stegen & viele mehr



Quelle: future-service-sells.de

Vielen DANK für euer Interesse!



Ines Butscher & Carsten Bade
kontakt@heliosdeutschland.de
Telefon: 040 – 572 832 20
www.heliosdeutschland.de
Helios Training
Hamburg

