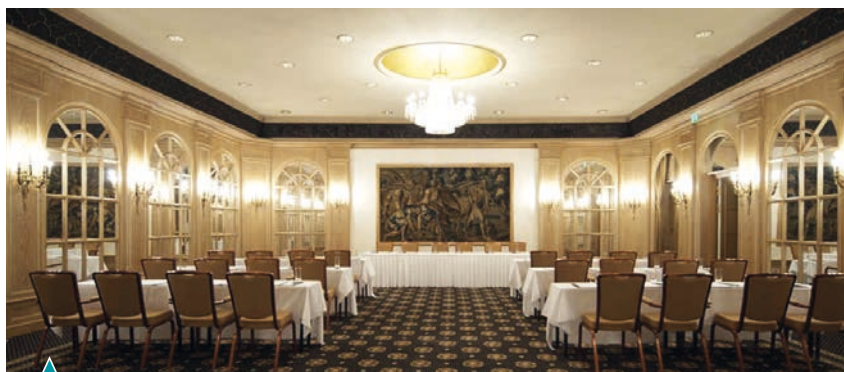


DIE EINZIGARTIGE Kundenorientierung in Luxus-Hotels



Impressionen aus dem Steigenberger Parkhotel in Düsseldorf

In Zeiten vergleichbarer Produkte und ähnlicher Dienstleistung wird in vielen Branchen der Wettbewerb anspruchsvoller. Auch die Hörakustik ist davon nicht ausgenommen. Unternehmen, die einen guten Service versprechen aber nur selten halten, bleiben auf der Strecke.

Für den langfristigen Erfolg ist heute das Außergewöhnliche, das Besondere und Unwechselbare entscheidend – Erlebnisse, die Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern täglich aufs Neue positiv überraschen. Dabei lohnt sich ein Blick in die Spitzen-Hotellerie. Die Philosophie „der einzigartigen Gastfreundschaft“ spiegelt sich nicht nur im hochwertigen Ambiente wider, sondern auch in einer beeindruckenden Atmosphäre der gelebten Kunden-/Gästeorientierung, Motivation, Professionalität und den exzellenten Umgangsformen aller Mitarbeiter – sozusagen vom Hoteldirektor bis zur Putzfrau.

Von **Oliver Wencker**

mail@audioinfos.de

Fotos: Wencker / Steigenberger

„Was ist heute IN und was ist OUT?“

Viele verbinden Kundenorientierung und gute Umgangsformen mit strengen Verhaltensregeln und einem affektierten Auftreten. Dabei geht es nur darum, eine Form zu finden, die Respekt und gegenseitige Wertschätzung ausdrückt und das Zusammenleben der Menschen im Berufs- und Privatleben erleichtert und verbessert. Oft ärgern wir uns über rücksichtsloses Verhalten: im Alltag, im Beruf, in der Freizeit. Wir fühlen uns unsicher, wenn wir fremden Menschen begegnen oder in ungewohnte Situationen geraten, wie z.B. ein Dinner mit Geschäftspartnern oder Kunden. Wie kleide ich mich? Wie wirke ich? Wer wird wem zuerst vorgestellt und wer reicht als erstes die Hand? Wie starte ich einen Smalltalk und was sollte ich beachten? Was gilt es am Tisch zu berücksichtigen? Wie esse ich Schalentiere? Darf ich vom Brot abbeißen? Weiß oder Rot oder gar

nicht? Moderne Umgangsformen sind nicht starr, sondern entwickeln sich im Laufe der Zeit weiter. Wer hier den Zug verpasst, tritt im Kontakt mit anderen öfter ins Fettnäpfchen und vergrault damit Kunden oder Gäste. Tipp: Wussten Sie, dass Sie den Schaum einer Latte Macchiato oder Cappuccino auslöffeln dürfen oder zum Mittagessen das Wort „Mahlzeit“ seit langem out ist?

„Mit Leidenschaft dienen, ohne Diener zu sein“

Die Seele eines guten Hauses sind die Mitarbeiter. Mit Aufmerksamkeit, Humor oder einer zuvorkommenden Art versetzen sie die Gäste in eine gute Stimmung. Dabei spürt man kein Zeichen von Aufdringlichkeit oder einem aufgesetzten Lächeln, sondern ehrliche Leidenschaft und Hingabe für den Beruf. Kleine Gesten haben dabei oft eine große Wirkung, wie z.B. die geputzte Windschutzscheibe eines geparkten Autos in der hauseigenen Hotel-Garage, der angenähte Knopf an

“ Das äußere Bild muss Ausdruck einer inneren Haltung sein. ”

der Jacke, eine handgeschriebene Begrüßungskarte mit persönlichen Worten des Hoteldirektors und vieles mehr. Auch ein ehrliches Kompliment oder ein wertvoller Tipp, der dem Gast Geld, Zeit oder Mühe spart, ist Gold wert. Individualität und das unerwartet positive Erlebnis ist es, was sich Gäste wünschen. Dabei spüren sie sofort, ob sich ein Mitarbeiter für sie interessiert oder nur Dienst nach Vorschrift macht. Am besten erkennen Sie die Professionalität eines Mitarbeiters, wenn etwas schief läuft. Dann trennt sich schnell die Spreu vom Weizen. Es gibt Hotels, die z.B. ihren Putzfrauen ein festes Budget zur freien Verfügung stellen, um im Reklamationsfall rasch und unkompliziert reagieren zu können. Die Mitarbeiter können dann selbst entscheiden, welcher Gast als kleine

Aufmerksamkeit einen Gutschein, eine Flasche Wein oder einen schönen Blumenstrauß aufs Zimmer erhält.

Tipp: Wussten Sie, dass es unhöflich ist, im Smalltalk mit einer fremden Person gleich nach dem Beziehungsstand oder Kinder zu fragen?

„Zeig mir wie Du isst und ich sage Dir wer Du bist“

Ob beim Essen oder in alltäglichen Situationen – stets wird man gemustert und gescannt. Die Kleidung, der Gesichtsausdruck aber auch die Körperhaltung und Ausdrucksweise spielen beim ersten Eindruck eine wichtige Rolle. Das äußere Bild muss Ausdruck einer inneren Haltung sein. In einem Gespräch werden rund 50% der ankommenden Informationen über die Körpersprache vermittelt. Die Zeichen der Körpersprache zu erkennen, sie richtig zu interpretieren und selbst anzuwenden, erleichtert jede Art der Kommunikation. Wer die Signale versteht, kann diese positiv quittieren oder durchschaut die Verstellungsgesten anderer. Darüber hinaus lernt man Gefühle zu respektieren und zu begreifen. Mit der richtigen Körpersprache gewinnt man Selbstsicherheit und überträgt dies auf seinen Gesprächspartner.

Tipp: Wussten Sie, dass verschränkte Arme nicht immer Ablehnung bedeuten oder der Griff ins Gesicht ein Zeichen von Unsicherheit oder einer Lüge sein könnte?



„Mehr Gelassenheit und Erfolg durch moderne Umgangsformen“

Wer nur als Mittel zum Zweck kundenorientiert und freundlich ist, wird von seiner Umwelt schnell durchschaut und abgewertet. Darum Schluss mit Höflichkeitsfloskeln! „Trainieren Sie nicht Ihr Lächeln, trainieren Sie Ihre Herzeshaltung!“ Wer dabei mehr über seine eigene Wirkung (Motivation, Körpersprache, Kleidung etc.) erfährt und die Regeln moderner Umgangsformen (Tischkultur, Smalltalk, Büroalltag etc.) kennt, hat mehr Erfolg mit anderen und kommt entspannter zum Ziel. Bleiben Sie weiterhin authentisch und gönnen Sie sich etwas!

Herzlichst Ihr Oliver Wencker. |

ERLEBNIS-SEMINAR „TAG DER GELASSENHEIT MIT STIL & HUMOR“

- Termin am Mo. 30.09.13 im ***** Parkhotel Steigenberger, Königsallee 1A in Düsseldorf. Sonderpreis Übernachtung am Vortrag EZ 139,- / DZ 173,- EUR p.P. zzgl. 19% MwSt. ohne Frühstück. Hotelbuchung bitte direkt über Steigenberger, Tel: 0211-1381530.
- Tagesseminar von 09:30 bis 17:00 Uhr. Preis pro Person 368,- EUR zzgl. 19% MwSt. inklusive Pausenverpflegung und mittags einem exklusiven 3-Gänge Menü. Teilnehmerzahl ist auf 15 Personen begrenzt. Vortrag ohne Rollenübungen. Seminarinhalte siehe www.wencker.com/training_knigge-stil-und-etikette.php
- Eine Hörgeräte-Kompensation über Audio Service Herford ist möglich. Ihr zuständiger Außendienstmitarbeiter steht Ihnen gerne zur Verfügung.
- Ihre zwei sympathische Referenten: Oliver Wencker, Verkaufs- und Verhaltenstrainer Hörakustik, zertifizierter Knigge Trainer Manfred Lippert, Hoteltrainer Steigenberger Group und Mitglied im Deutschen Knigge-Rat
- Anmeldung für das Erlebnis-Seminar bitte bis spätestens 8.08.13 formlos an: Audio Infos Hamburg / Tel: 040 418535 / Fax: 040 4505978 / eMail: mail@audioinfos.de Neu-Abonnenten der Zeitschrift Audio Infos erhalten einmalig 30,- EUR Nachlass.