

Tipps zur Gastfreundschaft



Warum beschäftigen wir uns mit Gastfreundschaft?

Gastfreundschaft als wichtiger Faktor für einen Buchungsentscheid

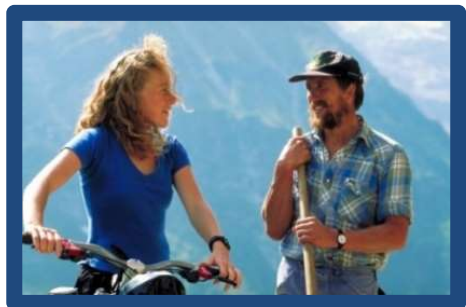
Gastfreundschaft erleben zu können, ist vielen Gästen wichtig. Gastfreundschaft beeinflusst die Entscheidung, wohin man in die Ferien fährt stark: Sie ist der zweitwichtigste Faktor für einen Buchungsentscheid.

Rang	Faktor
1	Unterkunft
2	Gastfreundschaft
3	Landschaft
4	Preis
5	Essen
6	Erreichbarkeit der Destination
7	Lokale Kultur
8	Lokale Aktivitäten und Attraktionen
9	Wetter / Klima
10	Nachhaltigkeit

Gastfreundschaft als Unterscheidungsmerkmal

Gäste, die Herzlichkeit, Grosszügigkeit und Wertschätzung oder einfach das Gefühl vermittelt bekommen, willkommen zu sein;

- sind zufriedener,
- bleiben länger,
- geben mehr Geld aus,
- kommen häufiger wieder und
- empfehlen den Ort weiter.



Einfache Massnahmen für mehr Gastfreundschaft

Lächeln

*Der kürzeste Weg zwischen zwei Menschen ist ein Lächeln.
aus China*

Ein als ehrlich und authentisch empfundenenes Lächeln eines Menschen wirkt vertrauensfördernd und schafft eine angenehme Grundstimmung. Deshalb:

- Grüssen Sie Gäste, wenn immer möglich mit einem ehrlichen Lächeln.
- Am Telefon zu lächeln, kann ebenfalls einen positiven Einfluss auf den Gesprächspartner haben.
- Aber Vorsicht, auch hier gilt es interkulturelle Unterschiede zu beachten. In Russland ist es beispielsweise nicht üblich, fremde Menschen anzulächeln.



Gastfreundschaft ausdrücken: positive Sprache

Was und wie wir etwas sagen, drückt unsere Haltung aus und hat eine Auswirkung auf unsere Gäste. Nachfolgend einige Beispiele, wie übliche Redewendungen auch positiver werden können.

Ich bin nicht sicher, ob Sie hier parkieren sollten.



Mit vagen Aussagen verunsichern Sie Gäste.

Wir haben den besten Käse und die leckerste Schokolade.



Mit dem Fokus auf eigene Qualitäten zeigen Sie wenig Interesse am Gegenüber.

Hinter dem Haus finden Sie die Besucherparkplätze!



Mit unerwarteten, hilfreichen Informationen erfreuen Sie Gäste.

Haben Sie schon Zentralschweizer Käse und Schokolade probiert?



Mit dem Fokus auf die Perspektive der Gäste zeigen Sie Interesse am Gegenüber.

Hier ist essen verboten!



Mit Verboten schrecken Sie Gäste ab.

Das müsste man nachschauen.



Mit Verben wie «müsste» und «könnte» weisen Sie Fragende ab.

Dort am See hat es übrigens schöne Picknicktische.



Mit positiven Formulierungen helfen Sie Gästen weiter.

Ich schaue nach! Hier hat es einen Fahrplan.



Mit aktiven Formulierungen in der ich-Form drücken Sie Engagement aus.

Der Umgang mit Gästefeedbacks

Gästefeedbacks, insbesondere kritische, sind eine wichtige Quelle, um die eigenen Serviceleistungen zu verbessern:

Gästefeedbacks sind wichtig weil,

- sich nur ein kleiner Teil (5%) der unzufriedenen Gäste überhaupt kritisch äussert. Aber jeder unzufriedene Gast erzählt sein negatives Erlebnis ca. 10 Personen weiter!
- interessanterweise KundInnen, denen zwar etwas Schlechtes widerfahren ist, die aber Verständnis und eine Entschuldigung erhalten haben, die treuesten und zufriedensten KundInnen sind.

Die goldenen Regeln bei kritischen Äusserungen

- ① Ruhe bewahren
- ② Zuhören
- ③ Verständnis zeigen
- ④ Problem in eigene Worte fassen
- ⑤ angemessene Entschuldigung anbringen
- ⑥ Entschädigung anbieten oder Wiedergutmachung durch Geschenk
- ⑦ versichern, dass das Problem weitergeleitet wird
- ⑧ Problem weiterleiten

Empathie – Sich in den Gast versetzen

Empathie bedeutet:

*Mit den Augen des Anderen sehen,
mit den Ohren des Anderen hören,
und mit dem Herz des Anderen fühlen.*

Empathie heisst, dass wir uns in die Lage eines anderen versetzen. Im alltäglichen Gästekontakt heisst das, dass wir

- uns **Zeit** nehmen für den Gast,
- den Gästen unsere ganze **Aufmerksamkeit** schenken,
- versuchen, die individuellen **Bedürfnisse** des Gastes zu erkennen,
- **Interesse** an den Gästen und ihren Anliegen haben.

Um ein besseres Verständnis der Gästebedürfnisse zu haben, ist es hilfreich, ab und zu selbst als Gast bzw. mit den Augen eines Gastes durch den eigenen Betrieb zu gehen.



Interkulturelles Verständnis

Jeder Mensch, d.h. jeder Gast hat seine eigene Geschichte, sein eigenes Leben und seine eigene Kultur.

Um eine Brücke zu einem Gast aus einem anderen Land zu schlagen, braucht es nicht viel:

- Lernen Sie Worte wie "Hallo", "Auf Wiedersehen", "Danke" in der **Sprache** der bedeutendsten Gästegruppe Ihres Betriebes. Die Gäste werden sich freuen!
- **Informieren** Sie sich über die Verhaltensweisen und Erwartungen dieser Gästegruppen. So können Sie die Gäste besser verstehen.
- Bleiben Sie **neugierig** und **offen** in Bezug auf Personen aus fremden Ländern.

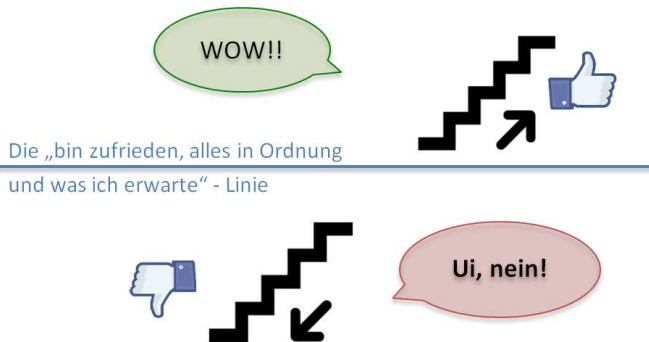


Gästeverblüffung

Von der Zufriedenheit zur Verblüffung

Der Konkurrenzdruck in der Tourismusbranche wird immer grösser. Um Gäste langfristig an ein Unternehmen zu binden, müssen Gäste deshalb mehr als zufrieden sein – sie müssen verblüfft werden.

Bekommen Gäste mehr als sie erwarten, befinden sie sich über der "bin zufrieden, alles in Ordnung und was ich erwarte"-Linie. D.h. sie sind begeistert!



Verblüffungsideen



Den Gästen Staumeldungen, Reiseproviant und Spielzeug für die Kinder auf die Heimreise mitgeben.



An der Kasse in der Selbstbedienung fehlendes Besteck, Serviette oder Gewürz (z.B. Pfeffer für Pizza) ergänzen



Wartezeiten verkürzen mit Verteilen von Wasser im Sommer oder Süssigkeiten, Information über Tagesmenü, Wetter auf dem Berg etc.

Gastfreundschaft bleibt in Erinnerung!

*Die Menschen werden vergessen,
was Sie gesagt haben,
aber Sie werden niemals vergessen,
wie sie sich Ihretwegen gefühlt haben.*

Kontakt

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Luzern Tourismus AG

Tourist Information Luzern

Stefanie Christen

T direkt +41 41 227 17 44

gastfreundschaft@luzern.com

© Hochschule Luzern



Gast 
freund
schaft ist mir wichtig