

## Gastfreundschaft in touristischen Betrieben im Kanton Luzern Neues Angebot «Gastfreundschafts-Coaching» für Hotellerie- und Restaurant-Betriebe

---

### Das Konzept «Gastfreundschafts-Coaching»

Auf Bestellung besucht der Gastfreundschafts-Coach Ihren Betrieb. Wie ein realer Gast prüft er Ihre Servicekette mit besonderem Augenmerk auf die Gastfreundschaft. Er bereitet sich mittels Online- und Offlinetools vor, besucht Ihren Betrieb während der vereinbarten Aufenthaltsdauer bspw. zu einem Abendessen und reflektiert den Besuch nachträglich. Seine Erkenntnisse hält er fest. Diese unterbreitet er Ihnen aber nicht schriftlich, sondern in Form eines **Coachings**. Das heisst, der Gastfreundschafts-Coach bespricht seine Erkenntnisse mit Ihnen im Dialog mit dem Ziel, zusammen individuelle Lösungsansätze zu formulieren, um die Gastfreundschaft im eigenen Betrieb zu stärken. Dazu unterstützt er Sie mit passenden Gastfreundschafts-Instrumenten. Damit Sie auch im Nachgang über Learnings bezüglich der Gastfreundschaft profitieren, wird eine Gastfreundschafts-Community für alle teilnehmenden Betriebe aufgebaut.

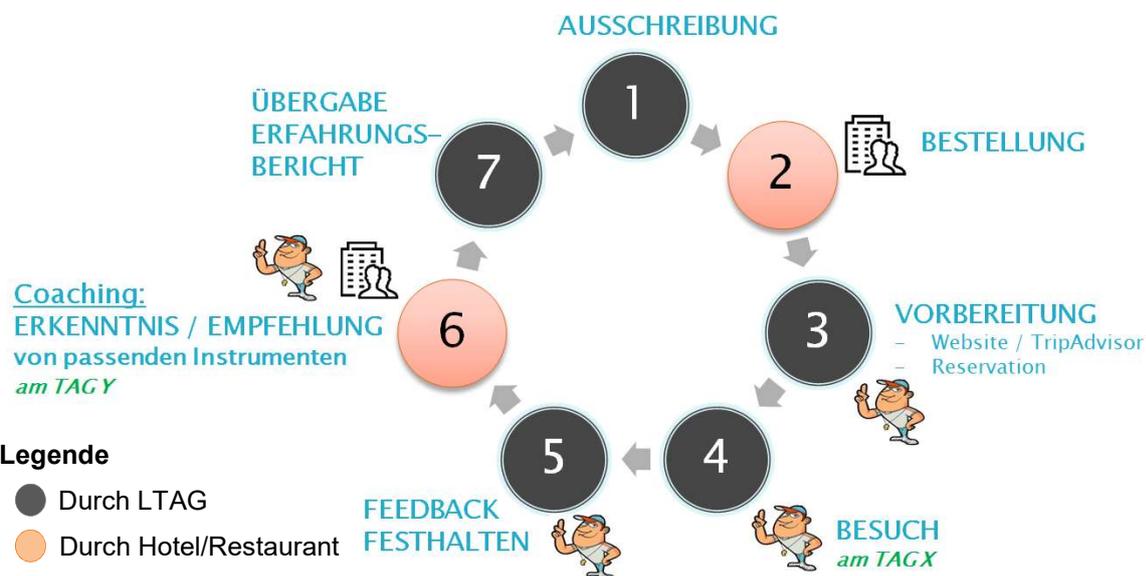
### Ein Coaching als geführte Gedankenreise – der Sofffaktor Gastfreundschaft steht im Zentrum!

Der Gastfreundschafts-Coach ist eine neutrale, erfahrene und fachlich kompetente Persönlichkeit, beispielsweise ein pensionierter Gastronom oder Hotelier. Somit weiss er mit Betrieben und Gästen umzugehen und trägt einen Schatz an wertvollen Erfahrungen mit sich. Augenmerk liegt bewusst auf dem **Sofffaktor Gastfreundschaft** und somit dem Befinden eines Gastes im gewählten Betrieb, und nicht auf allgemeinen Qualitätsaspekten wie bspw. der Infrastruktur. Auf Augenhöhe mit dem Verantwortlichen eines Betriebes sollen Erkenntnisse des Aufenthalts diskutiert und gemeinsam erarbeitet werden, um auf dieser Basis gemeinsam Massnahmen abzuleiten. Zusätzlich kennt der Gastfreundschafts-Coach verschiedene Instrumente, um die Gastfreundschaft im Betrieb zu stärken. Diese wählt er individuell zum Betrieb passend aus und bringt sie zum Coaching mit.

## Geringer Aufwand und einfacher Ablauf

- **Zeitlicher Aufwand:** ca. eine Stunde für das Coaching-Gespräch. Für den Betrieb ist keine spezifische Vorbereitung notwendig.
- **Finanzieller Aufwand:** CHF 500.- exkl. MwSt pro Beherbergungsbetrieb bzw. CHF 300.- exkl. MwSt pro Restaurantbetrieb; zzgl. Konsumations- resp. Übernachtungskosten des Coaches vor Ort. Die Rechnungstellung erfolgt nach dem Coaching durch Luzern Tourismus.

### Ablauf Gastfreundschafts-Coaching



## Nutzen für Ihren Betrieb

Der teilnehmende Betrieb profitiert von diesem Angebot in vielerlei Hinsicht:

- Der Gastfreundschafts-Coach gibt dem Betrieb die Gelegenheit, seinen Betrieb mit anderen Augen, durch eine Fremdperspektive, zu betrachten und freut sich, wenn er seinen Erfahrungsschatz teilen darf.
- Mit dem Coaching als geführte Gedankenreise wird der Betrieb auf Unbewusstes oder in Vergessenheit geratenes aufmerksam gemacht.
- Dem Betrieb werden keine Erkenntnisse unterstellt, sondern die Wirkung einzelner Begebenheiten wird gemeinsam im Gespräch erarbeitet. (Somit erfolgen keine Auswertungsbogen und Umfragelisten)
- Der Betrieb erhält auf ihn individuell ausgewählte Instrumente zur Stärkung der Gastfreundschaft.
- Das Konzept überzeugt durch eine einfache Handhabung. Es ist zeitsparend und kostengünstig.
- Durch den Aufbau einer Gastfreundschafts-Community für alle teilnehmenden Betriebe können Sie auch im Anschluss an das Coaching von Learnings bezüglich der Gastfreundschaft profitieren
- **Das Angebot fällt unter die Kategorie «Mystery Guesting» und kann somit bei der Hotellklassifizierung von Hotellerie Suisse angerechnet werden.**

## Unsere Test-Kunden sind begeistert:

*«Ich empfehle das Angebot weiter, weil es mir meine Betriebsblindheit aufzeigte, meine immer wieder aufgeschobenen Pendenzen zum Vorschein brachte und eine ehrliche und fachkompetente Lösung für unabhängige Betriebe bietet.»* Thomas Hostettler, Direktor Hotel Drei Könige, Luzern

*«Ich empfehle das Angebot weiter, weil es interessante Erkenntnisse über den eigenen Betrieb liefert und professionell unter sympathischer Gesprächsatmosphäre umgesetzt wurde.»* Mischa Hasler, Direktor Hotel Gerbi, Weggis

*«Ich empfehle das Angebot weiter, weil die Gastfreundschaft und somit das Wohlfühlen im Betrieb im Zentrum steht und das Coaching mit einem persönlichen Gespräch eine optimale Form der Auswertung bietet.»*  
Alessandro Pedrazzetti, Hotelier Hotel Continental-Park

*«Ich empfehle das Angebot weiter, weil es unkompliziert und auf den eigenen Betrieb massgeschneidert durch einen sympathischen Coach durchgeführt wird. Vom konstruktiven Gespräch konnte ich profitieren.»* Serge Vollenweider, ex Geschäftsführer, Restaurant Helvetia Luzern

*«Als Gastro-Gruppe führen wir in allen unseren Betrieben viermal jährlich selbst Mystery Check's durch, deshalb stand ich dem Gastfreundschafts-Coach Konzept zuerst skeptisch gegenüber. Nach dem durchgeführten Coaching / Workshop war ich sehr positiv überrascht. Ich empfehle das Angebot weiter, weil wir einmal mehr an das «Selbstverständliche» erinnert und auf Neues aufmerksam gemacht wurden. Wir haben Erkenntnisse gewonnen und daraus resultierende Massnahmen abgeleitet.»* Florian Eltschinger, Geschäftsleiter Remimag Gastronomie AG

*«Ich empfehle das Angebot weiter, weil es die Prüfung der ganzen Servicekette von der Reservation bis zur Verabschiedung beinhaltet und mich eine neutrale, kompetente Person (Coach) in einem persönlichen Gespräch auf die Stärken und Schwächen des Lokals sensibilisierte.»* Filiz Sezer, Inhaberin Ampersand, Luzern

## Kontakt

Stefanie Christen

Projektleiterin «Gastfreundschafts-Coach»

+41 41 227 17 44 (Mo – Fr, 8.30 – 12.00 Uhr | 13.30 – 17.00 Uhr)

[gastfreundschaft@luzern.com](mailto:gastfreundschaft@luzern.com)