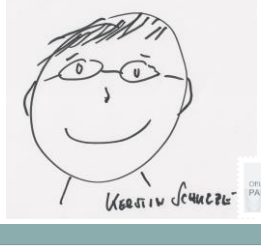
„Gäste faszinieren und binden“

„EIN STREIFZUG DURCH TOURISTISCHE BETTEN“

6. NOVEMBER 2015
IN BEELITZ

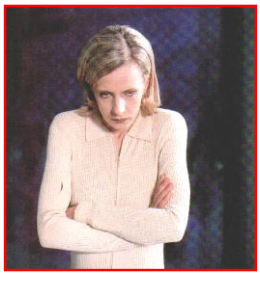
Büro QM3 & Partner:

Kerstin Schulze-Pendorf



Auf die innere Einstellung kommt es an!

P
G
H



Finden Sie ein Wort!

Wir haben zu viele …… Firmen,
die …… Mitarbeiter beschäftigen

mit einer …… Ausbildung,
die ……Arbeiten durchführen.

Sie haben …….Ideen und
produzieren ……. Dinge zu

…… Preisen in …… Qualität.

Wenn Sie dazugehören, werden Sie es künftig schwer haben.

Karl Pilsl

Wir haben zu viele ähnliche Firmen, die ähnliche Mitarbeiter beschäftigen

mit einer ähnlichen Ausbildung,
die ähnliche Arbeiten durchführen.

Sie haben ähnliche Ideen und
produzieren ähnliche Dinge zu
ähnlichen Preisen in ähnlicher Qualität.

Wenn Sie dazugehören, werden Sie es künftig schwer haben!!!

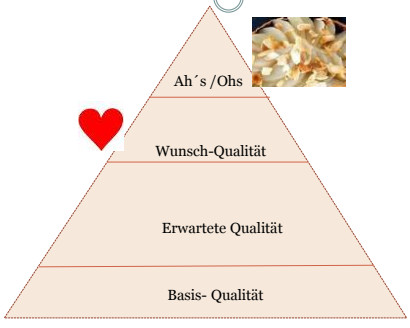
Karl Pilsl

… und warum sollen Gäste ausgerechnet zu Ihnen kommen?

Seien Sie MERK-würdig!

Geben Sie den Menschen was sie erwarten, aber tun Sie es auf eine unerwartete Art und Weise!

Empfehlungsmarketing



Gästebindung

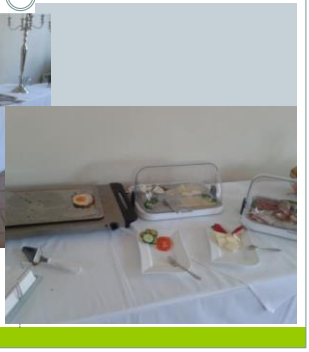
- „Erpressung“
- „Bestechung“
- „Verführung“

„Erpressungsversuche“

- Schnäppchenangebote
- Super-Sonder-Sale
- Rabatte
- und, und, und

Frühstück mal anders

... irgendwo in Brandenburg



Der Mensch ist ein Augentier

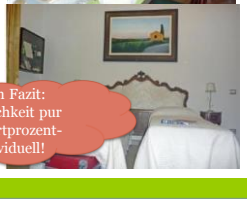
Original ist, wer zu erst klaut!

Villa Landucci Florenz

Steckbrief:

- 5 Themenzimmer
- Kochen mit der Chefin des Hauses
- Wandern mit der Chef des Hauses
- Tourenempfehlung
- Kostenlose Leihräder
- und, und, und

www.villalanducci.it/de



Mein Fazit: Herzlichkeit pur hundertprozent-individuell!

Ferienhof Siemer Bantikow

Steckbrief:

- 3 Appartements, 2 Ferienwohnungen
- Frühstückskorb mit Selbstgemachtem
- Einkaufs-Tipps
- Bauerngarten
- Streichelhof
- Schlemmer-Guide

www.ferienhof-siemer.de

Mein Fazit: Authentische Gastfreundschaft in ländlicher Idylle!

FIT FOR EXCELLENCE

Ferienwohnungen Pendorf Sellin Rügen

Steckbrief:

4 Ferienwohnungen

- Kamin
- Sauna
- Spielplatz
- Top-Ausstattung

www.ferienwohnungen-sellin.de

Mein Fazit: Hundertprozent komfortabel bis ins kleinste Detail!

FIT FOR EXCELLENCE

Zeigen Sie, was Sie haben!

Ausstattung der einzelnen Räume:

Erdgeschoß

Diele:
Garderobe, Schuhschrank, Spiegel & Fußbodenheizung

Wohnzimmer:
Große gemütliche 3er Couch, Große gemütliche 2er Couch, 1 XXL – Ohrensessel, Couchtisch, Sideboard, Flachbildschirm, Stereoanlage mit DVD – Player, Telefon, W-LAN Internet-Anschluß, Kaminofen & Fußbodenheizung

Abstellraum:
Staubsauger, Besen, Eimer, Schrubber, Waschmaschine, Wäscheständer, Bügeleisen, Bügelbrett u.v.a.

Küche:
Einbauküche mit elektrischen Geräten der Firma Neff, Geschirr, Besteck, Geschirrspülmaschine, Kühlschrank mit Gefrierfach, Mikrowelle, Ceranкochfeld, Backofen, Kaffeemaschine, Toaster, Wasserkocher, 1 Esstisch für max. 6 Personenund 1 Kinderhochstuhl & Fußbodenheizung

Bad:
Waschbecken,WC,Dusche ebenerdig & Fußbodenheizung

Obergeschoß

Schlafzimmer 1:
Doppelbett mit Abstelltischen, Großer Kleiderschrank,Wandspiegel, Flachbildschirm & Wandheizkörper

Schlafzimmer 2:
Doppelbett mit Abstelltischen, Großer Kleiderschrank,Wandspiegel Flachbildschirm & Wandheizkörper

Bad:
Doppelwaschtisch,WC, Sauna, Eckbadewanne, XXL – Dusche ebenerdig, Handtuchtrockner & Fußbodenheizung

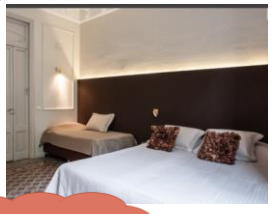
Spitzboden:
2 Einzelbetten, Anrichte, Flachbildschirm & Wandheizkörper

FIT FOR EXCELLENCE

„Hotel“ Mihlton Barcelona

Steckbrief:

- Weinempfang mit dem Chef des Hauses
- Frühstück im Wohnzimmer
- Geheim-Tipps
- Tourenempfehlung
- und, und, und



Mein Fazit:
„Kommen Sie als Gast und gehen Sie als Freund!“

www.mihltonbarcelona.com

FIT FOR EXCELLENCE

„Hotel“ Victoria Düsseldorf

Steckbrief:

- 100 Sorten Marmelade zum Frühstück
- 50 Sorten Müsli
- 50 Sorten Tee
- und, und, und

Mein Fazit:
Gigantisches Frühstück, wenig Aufwand!

FIT FOR EXCELLENCE

Schlafstuben Tangermünde

Steckbrief:

- Originelle Ausstattung
- Reise durch die Jahrhunderte
- Witzig und kreativ

Mein Fazit:
Einfach mal (über den Tellerrand) anschauen!

www.exempel-schlafstuben.de

Pension Landei in Schäpe

Steckbrief:

- Heuhotel
- Hühnerleasing für 42,00 € im Jahr
- Hühnerparadiesische Verhältnisse: Gnadenbrot für 10,00 €

Mein Fazit: Ländlich und originell!

www.pension-landei.de

Sonst noch für Sie „geklaut“

Herzlich Willkommen!

Sonst noch für Sie „geklaut“

Geht auch mit:

- Kuscheltiere
- Kuschelkissen
- Badeentchen
- Und, und, und

Sonst noch für Sie „geklaut“

- Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser!
- Das Engagement der Gäste soll auch belohnt werden

(Geklaut bei: Bernd Reutemann, im Bischofschloss Markdorf)

Fragen, wenn es noch nicht zu spät ist!

Telefonnummer + Antwortkarte

Liebe Frau Schulze,

was dürfen wir schon heute für Sie tun, damit wir Ihren Aufenthalt noch angenehmer gestalten können“

Ihre Beate Krüger

Schaffen Sie Barrierefreiheit!

- 6 % Bundesbürger leiden unter Nahrungsmittel-Allergien
- Jeder 200 Bundesbürger hat eine Gluten-Unverträglichkeit
- 410 Tausend Betroffene
- 15 – 25 % der Bundesbürger leiden unter Laktose-Unverträglichkeit

Quelle: Deutsche Allergie- und Asthmabund (DAAB)

Frühstückstisch

… geht übrigens auch mit Frühstückseiern

Sonst noch für Sie „geklaut“

…
„liebe Grüße an Frau Schulze!“…

Danke & auf Wiedersehen!

Wahre Liebe geht durch den Magen:

- Selbstgemachtes
- Hausmarke
- Regionales
- Originales
- …

Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft!

Regeln in der Kommunikation

So ja:

1. Zeigen Sie echtes Interesse an Ihren Gästen!
2. Denken Sie mit!
3. Fragen verhindern Langeweile. Wer fragt der führt!

So nicht:

1. Themen, die anöden
2. Marotten, die stören
3. Weitschweifigkeit in Ihren Ausführungen

Auf den Kunden kommt es an!

- Macht
- Status
- Leistung
- Autonomie
- Überlegenheit, Exklusivität
- Effizienz
- Erfolg

- Abwechslung
- Kreativität
- Spaß
- Prickeln
- Spiel

- Ordnung
- Sicherheit
- Sicherheit
- Beweise
- Garantien

- Harmonie,
- Gesundheit
- Familie
- Geborgenheit , Gesundheit
- Ausgleich

FIT FOR EXCELLENCE

5 Dinge, die Sie (außerdem) tun können:

1. Auf die innere Einstellung kommt es an!
2. Haben Sie Spaß daran, mit Menschen zu arbeiten!
3. Zeigen Sie echte Wertschätzung!
4. Sprechen Sie so über Mitmenschen, als ob sie im Raum wären!
5. Kämpfen Sie nicht mit dem Kunden, wer recht hat!

FIT FOR EXCELLENCE

Was Sie selbst noch tun können!

Bleiben Sie authentisch!

Was Kunden wirklich wollen:

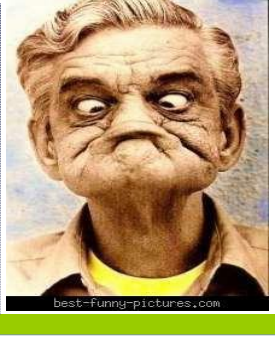
1. Beziehungen zu anderen Menschen
2. positive Überraschungen
3. genussvolle Momente
4. nichtkäufliche Erfahrungen und Erlebnisse

Je kleiner das Budget

… desto

- kreativer
- mutiger
- konsequenter
- sympathischer
- begeisterungsfähiger

Billiger oder Besser und herzlicher!



Griechische Weisheit!

Immer wenn Aristoteles eine gute Idee hatte, ließ er einen Ochsen schlachten.

Seitdem haben leider alle Ochsen Angst vor guten Ideen!

Glückliche Gäste

Vielen Dank!

Kontakt:

Kerstin Schulze-Pendorf, M.sc.
Büro QM3
Helene-Lange-Straße 10
14469 Potsdam
Telefon 0331 2009384
Mobil 0172 2005254
E-Mail buero@qm3-potsdam.de