



Das **A** & **O** für zufriedene Gäste

Begeisterung, Qualität und Innovation

MAG. (FH) HILTRUD PRESCH-GLAWISCHNIG
ANZIGORTIG TOURISMUS:BERATUNG



Sie haben es geschafft!
Der Gast hat sich für Ihr Haus
entschieden:

**ZIEHEN SIE AB JETZT ALLE REGISTER.
PUNKTEN SIE, WANN IMMER SIE
KÖNNEN!**



WAS Sie tun,
ist jedem Gast klar.

WIE Sie es tun,
das macht den großen Unterschied.



Gästezufriedenheit
ist zu wenig.

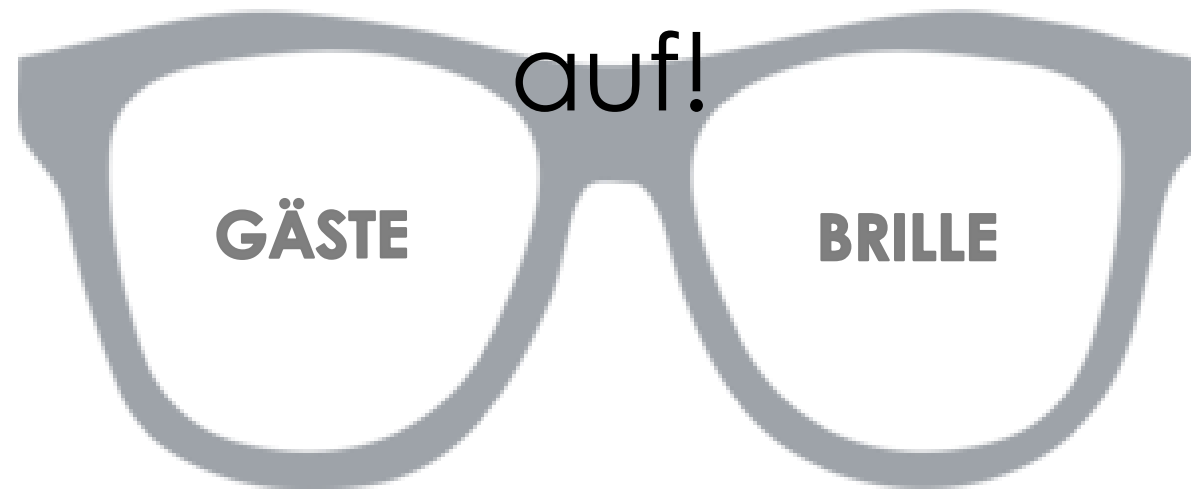
**UM GÄSTE ZU BINDEN
BRAUCHT ES
GÄSTEBEGEISTERUNG!**

Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



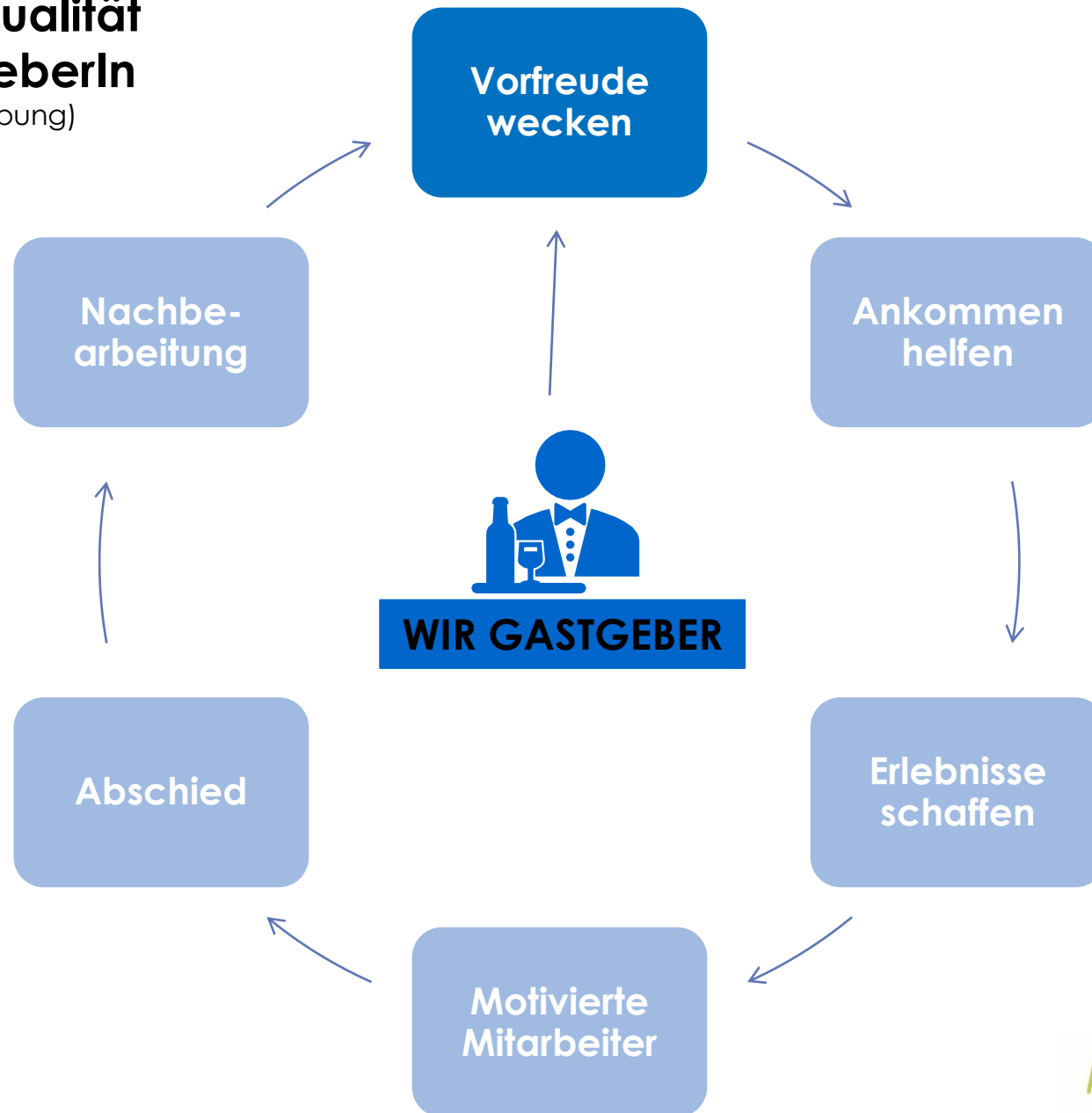
Setzen Sie sich die
GÄSTEBRILLE



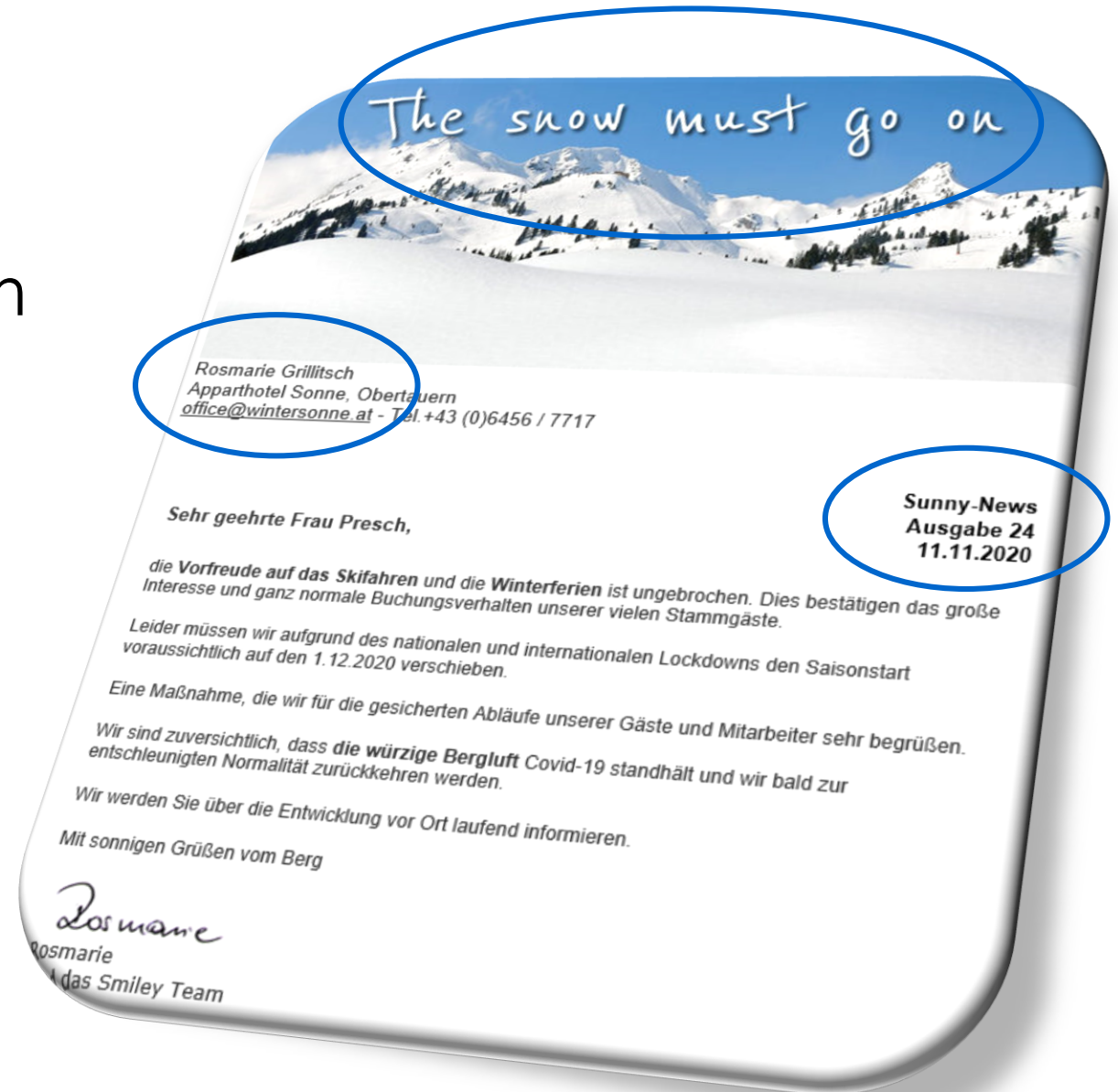
Untersuchen Sie Ihren Betrieb und Ihre Abläufe auf Herz
und Nieren aus Sicht des Gastes!

Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



- ✓ Kurzes Anschreiben
mein@urlaubimpark.com
- ✓ Positive Botschaft
... nur noch fünf Tage!
- ✓ Nettes Foto,
nette Nachricht,
sonnige Aussichten

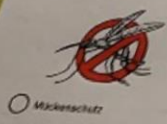




Weshaachen Pyjama Badehose oder Badeanzug



Rucksack (Tascherbrille/Schwimmkugel/Spielzeug) CDs/Hörbücher Spielsachen/Matsachen



Mückenschutz



LIEBINGSTOFFER

**Auf die Koffer!
Fertig. Los**

**Packliste: Urlaub
auf dem Bauernhof!**



Pullover Jacke Alle Kleidung für die Stalleibet



Matschhose Matschjacke T-Shirt/Langarm-Shirt



Hosen Socken/Stoppersocken Gummistiefel



Schuhe Wanderschuhe Kappe/Mütze/Tuch

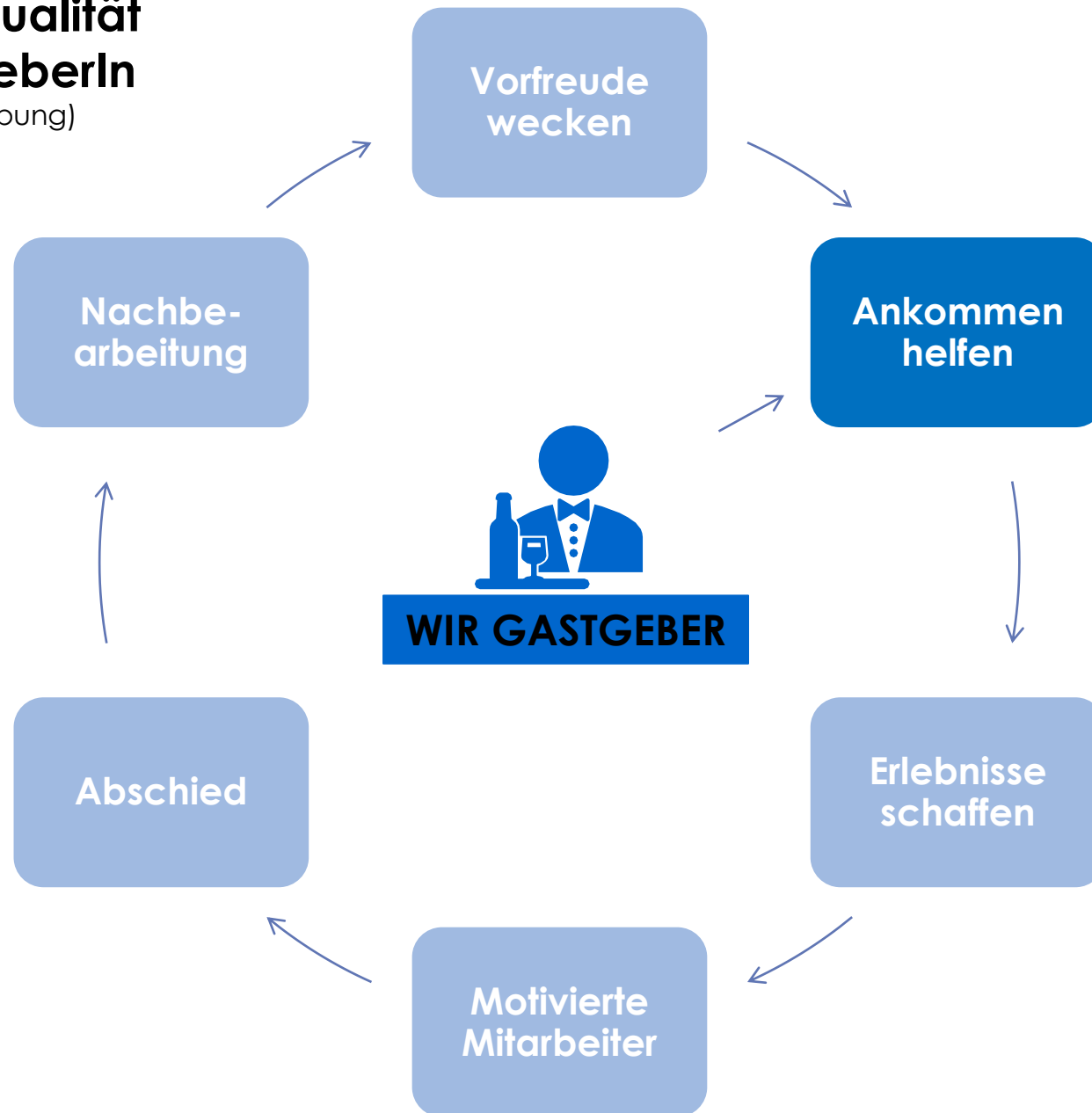
✓ COVID-19

- Dem Gast Sicherheit geben
- Positive Stimmung schaffen
- Aktuelle Abläufe, Regeln & Vorgaben einfach erklären
- Hygienemaßnahmen vor Ort sichtbar machen



Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



Dem Gast...

- ✓ Orientierung geben
- ✓ Informationen vorbereiten
- ✓ das Leben erleichtern
- ✓ (Urlaubs)Zeit sparen
- ✓ Willkommensgefühl vermitteln



18.2.2021 feratel media technologies AG Meide Client - Meldeschein

Gästerverzeichnisblatt Ifd. Nr. **1000017** Name des Beherbergungsbetriebes
Standard - PSC Testbetrieb WC4, 9020 Klagenfurt 9020 Klagenfurt Betriebsnummer
778

FAMILIENNAME (family name) SUSITZ	VORNAME (first name) SUSI	TITEL (title) FRAU
GESCHLECHT (sex) Weiblich	GEBURTSDATUM (birth date) 25-10-1979	STAATSANGEHÖRIGKEIT (nationality) ÖSTERREICH/AT

REISEDOKUMENT bei ausländischen Gästen (travel licence)

HERKUNFTSLAND und ADRESSE - Hauptwohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt (country of origin and adress)
Österreich/AT, 9201 Krumpendorf am Wörther See, Hauptstraße 3

MITREISENDE Im familiären Verbund (fellow travelers)	REISEGRUPPE Aufgliederung nach Herkunftsland (traveller group)
---	---

Personen gesamt: 1
Personengruppen: 1 Pers. P - pflichtige Personen
Begründung der Änderung:
Bemerkung:

ANKUNFT (arrival)	18.2.2021	DATUM und UNTERSCHRIFT der/des Meldepflichtigen (date and signature of the main visitor)
GEPLANTE ABREISE (planned departure)	28.2.2021	
ABREISE (departure)		

Gesamtzahl der Reiseteilnehmer (inkl. Reiseleiter)
Sammeliste vorhanden? (JA/NEIN)



Willkommen zum Pre-CheckIn!

Um Ihnen die Ankunft so angenehm wie möglich zu gestalten, können Sie Ihre Anmeldedaten hier online erfassen. Am Anreisetag wartet auf Sie bereits die fertige Anmeldung zur Unterschrift.

Anreise

Datum wählen

Abreise

Datum wählen

Bitte erfassen Sie zuerst Anreise- und Abreisedatum

[Pre-CheckIn starten](#)



☹️ **Da bist Du im
teuersten Hotel in
Dubai und das
WLAN-Passwort
lautet: اللغة العربية
هي صعبة**





Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



Dem Gast...

- ✓ Geschichten erzählen (Story telling)
- ✓ Geheimtipps & LieblingsplatzerIn preisgeben
- ✓ gegenüber authentisch auftreten
- ✓ auch Regenwetter schmackhaft machen
- ✓ unerwarteten Mehrwert bieten



Authentisch auftreten



Originelles

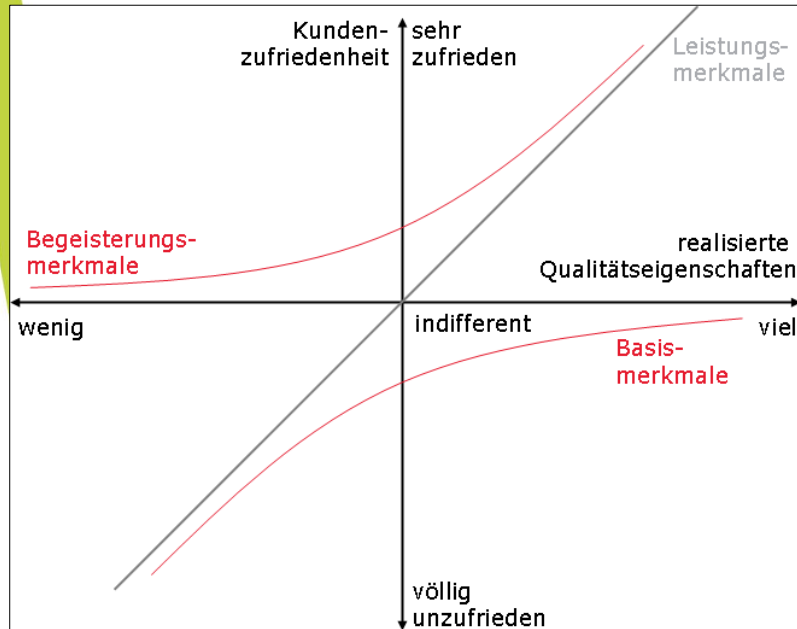


Praktisches



Regenwetter

KANO MODELL



Mancher Service wird beanstandet,
wenn er fehlt.
Wird aber nicht gelobt, wenn er da ist.

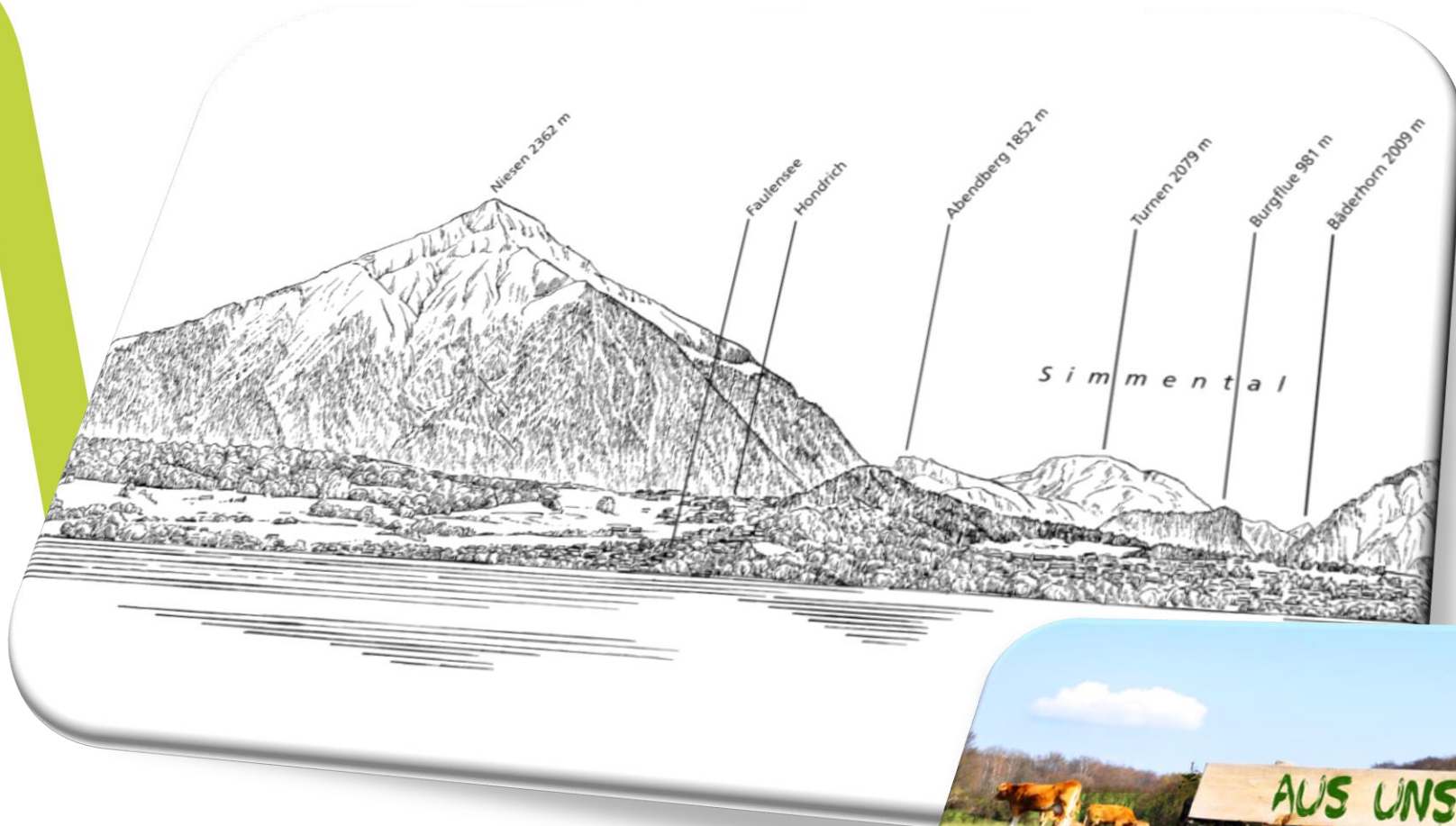
Mancher Service wird gelobt,
wenn er da ist. Wird aber nicht vermisst,
wenn er fehlt.



HYGIENEFAKTOREN
= VORAUSSETZUNG

MOTIVATIONSFAKTOREN
= MEHRWERT





Alltägliches inszenieren...

The image features a pair of green, vertically pleated curtains. Two hands are visible, one on the left and one on the right, pulling the curtains apart to reveal a white background. The text is centered on the white background.

Auf die Inszenierung kommt
es an!

**Setzen Sie das,
was Sie ohnehin tun,
in Szene!**

In einem Seminarhotel liegen bereit:

- ° Brillenputztücher für den guten Durchblick
- ° Mentholzuckerln für den langen Atem
- ° Traubenzucker für den Denkanstoss
- ° Wasabi für den Scharfsinn

Quelle: Manfred Kohl

Das Hotel Retter ** bietet an:**

- ° Brillenputzservice
- ° Extra lange Betten für große Gäste
- ° Autoreinigungsservice
- ° 4-Stern statt 5-Stern
(lieber den Gast überraschen!)

Quelle: Regine Kmenta



www.crazy4dogs.at

HUNDE-WASCHSTRASSE



Hundewaschstraße mit
Kameraschneidekopf
Das Waschen kann
benutzen. Danach
Wasser wieder
abstreifen, vielen Dank!
For dogs only! After using,
we kindly ask you to turn off
the water, thank you!



crazy4dogs
**WÜNSCHT ALLEN
HUNDEN EINEN
FRÖHLICHEN
WASSERSPASS!**



Notwendiges zu etwas Besonderem machen...
(zB Zimmernummer)

Ein Tipp:

Sie müssen das Rad nicht neu erfinden.

...aber: GUT kopieren!

So, dass es zu Ihnen passt.



Service kostet nicht Geld,
Service bringt Geld

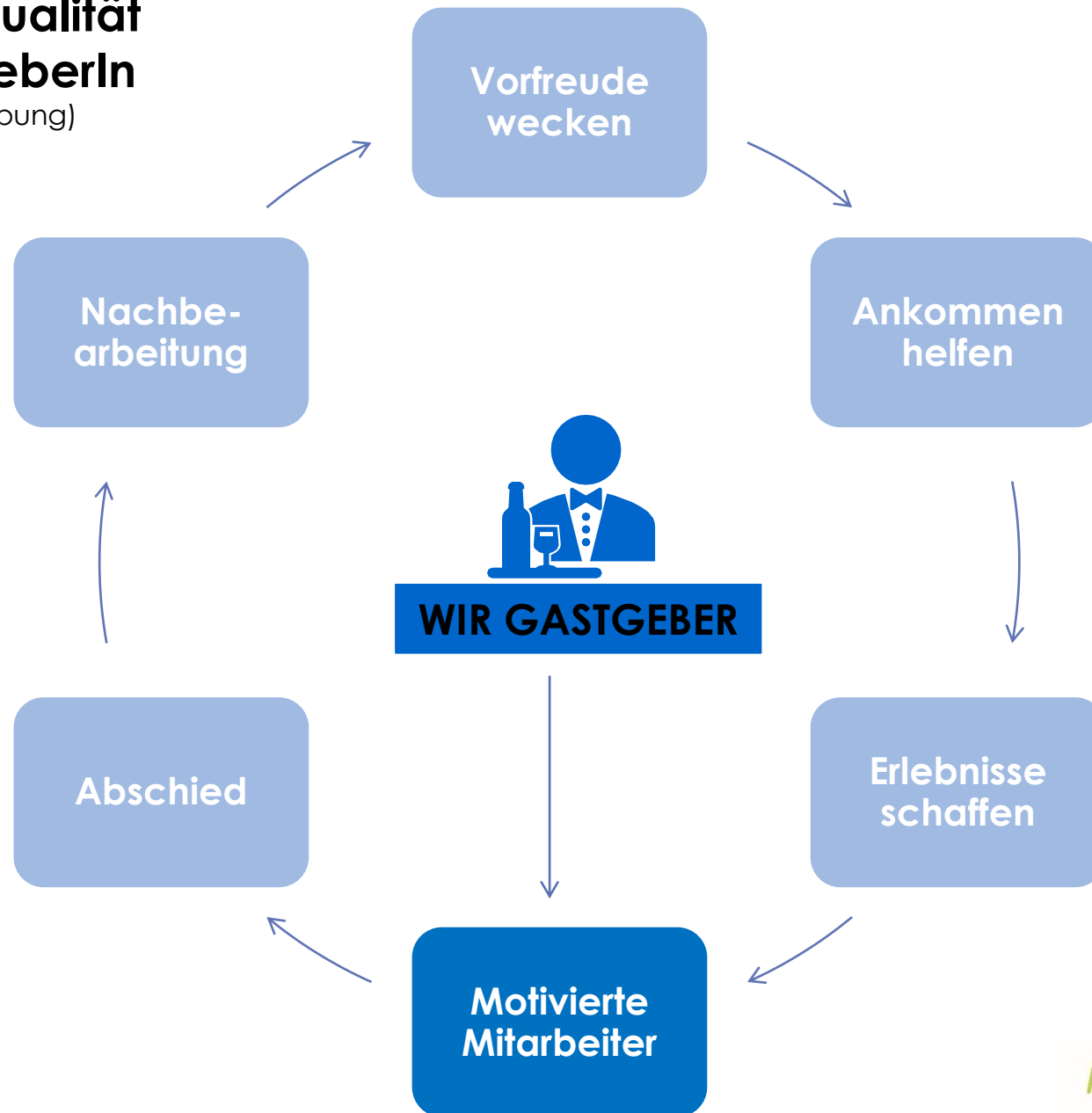
(Carsten K. Rath)

... durch zufriedene Gäste!



Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



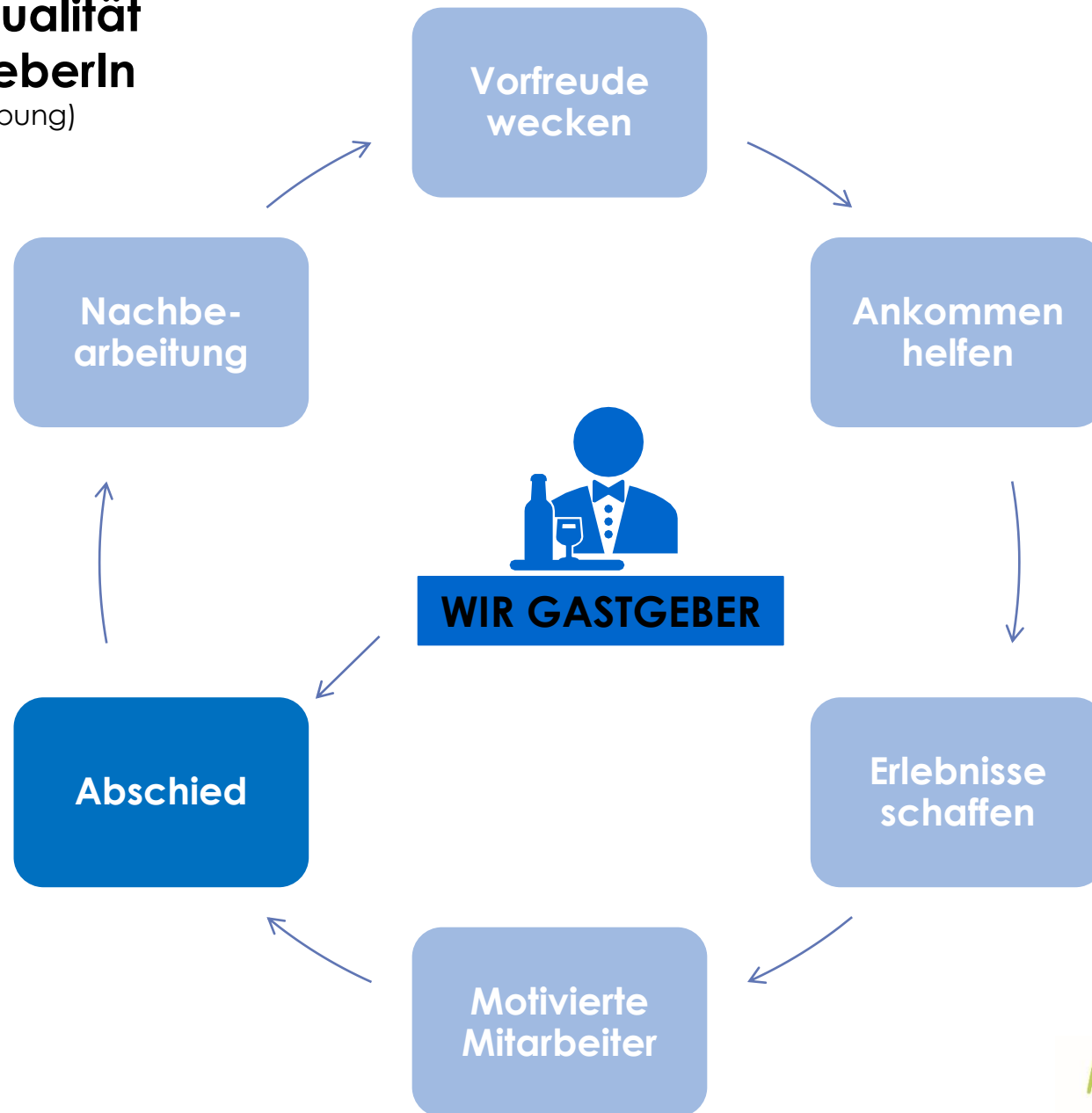
Mitarbeiter vor den Vorhang!



Motivierte Mitarbeiter = zufriedene Gäste

Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



Dem Gast...

- ✓ Feedback entlocken
- ✓ Emotionen mit auf den Weg geben, damit Vorfreude auf's nächste Mal wecken
- ✓ Abschiedsgeschenk bewusst wählen

Ebenen der Begegnungsqualität zwischen Gast und GastgeberIn

(nach dem Leitfaden der Kärnten Werbung)



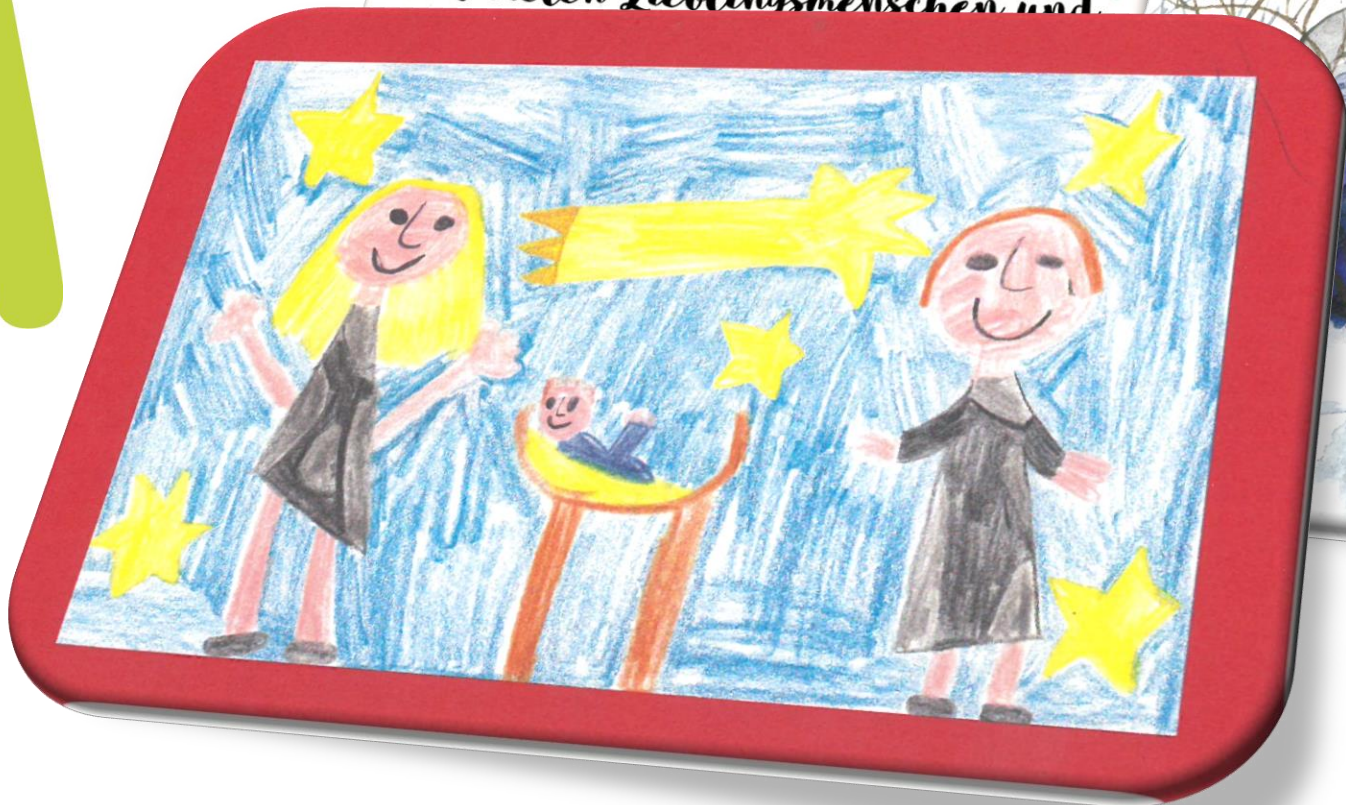


Dem/den Gast...

- ✓ nicht aus den Augen verlieren
- ✓ unaufdringlich, aber konsequent, auf dem Laufenden halten
- ✓ Lust aufs Wiederkommen machen!




Auf ein neues Lieblingsjahr,
mit vielen Lieblingsemenschen und





Das **A**&**O** für GastgeberInnen:

- °Denken Sie „gästisch“!
- °Seien Sie konsequent!
- °Berühren Sie das  Ihrer Gäste
- °Verblüffen Sie den Gast jeden Tag einmal. Oder zweimal. Oder öfters...!

Viel Erfolg und
vergessen Sie nicht auf die Gästebrille!

