

## 8 Tipps für mehr Servicequalität

*Steigern Sie die Servicequalität in Ihrem Unternehmen durch eine optimale Vorbereitung und die Einhaltung von ein paar grundsätzlichen Dingen.*

Die Umsetzung eines guten Serviceversprechens in die Praxis ist oft schwierig. Die folgenden 8 Tipps sollen helfen, von der reinen Idee in die Umsetzung zu kommen.

### 1. Positionieren Sie Ihren Betrieb

Wofür stehen Sie? Warum soll der potentielle Gast zu Ihnen kommen? Arbeiten Sie dies für Ihren Betrieb heraus und nutzen Sie diese USP's (unique selling proposition = Alleinstellungsmerkmal) für Ihre Werbung.

### 2. Zielgruppe definieren

Wer ist Ihr Wunschgast? Wie sieht Ihr optimaler Kunde aus? Wen sprechen Sie mit Ihren USP's an? Je klarer Sie hier sind, desto einfacher wird es in der Werbung!

### 3. Konkurrenz beobachten

Wer sind Ihre Mitbewerber? Gibt es was, das die richtig richtig gut machen? Oder gibt es womöglich was, dass Sie dort noch vermissen und für sich nutzen können?

### 4. Mitarbeiter schulen

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern! Zeigen Sie ihnen, wie Sie sich einen optimalen Einsatz beim Gast vorstellen! Fühlen Sie sich in den Gast hinein!

### 5. Tools zur Verfügung stellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Checklisten, Post-it's oder kleine Alltagshilfen zur Verfügung. Je mehr Gedächtnisstütze, desto besser die Umsetzung!

### 6. Befragen Sie Ihre Gäste

Ganz ehrlich – wenn Sie etwas für Ihre Gäste besser machen möchten, dann reden Sie mit ihnen. Schließlich geht es um sie! Und Sie werden sehen – die Gäste sind dankbar, dass sie sich einbringen dürfen!

## 7. Kompetenz delegieren

Raus aus der Chef-Falle. Geben Sie Ihren Mitarbeitern Spielraum. Benennen Sie Verantwortliche, geben Sie einen Rahmen vor und lassen Sie das Team entscheiden. Geben Sie Vertrauen!

## 8. Servicepartner definieren und kooperieren

Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, dass vielleicht die Pizzeria nebenan ideal zu Ihrem Hotel Garni passt? Warum arbeiten Sie nicht enger zusammen? Bringen Sie win-win-Absprachen in Ihr Unternehmen!

### *Noch ein Wort zum Schluss:*

*Der Gast erwartet heute kundenfokussierten Service statt Leistungen von der Stange. Deshalb müssen Spitzenleistungen bei der Servicequalität heute zu den strategischen Zielen eines Unternehmens gehören. Nur dann werden speziell Dienstleistungsunternehmen auf Dauer erfolgreich sein.*

*Trainieren und schulen Sie deshalb Ihre Mitarbeiter regelmäßig zum Thema Servicequalität – aber schaffen Sie keine „Service-Roboter“.*

Gerne unterstützen wir Sie bei der Festlegung Ihres individuellen Serviceversprechens, Erstellung von Servicehandbüchern und Schulungsmaßnahmen. Wir haben dazu ein System der kontinuierlichen Serviceschulung entwickelt – schon täglich 5 Minuten Serviceschulung sind in der Regel ausreichend.

Für eine einzigartige Positionierung buchen Sie bitte unseren Zukunftsworkshop

Gerne können wir Ihnen auch bei Fragen behilflich sein. Nehmen Sie hierzu unter [kontakt@active-hotelmanagement.com](mailto:kontakt@active-hotelmanagement.com) Kontakt mit uns auf.

Beratung **Hotel Tourismus**  
HACCP **Gastronomie**  
Sicherheit **Umsetzungsbegleitung**  
Qualitätsmanagement  
Betriebsführung **Gutachten**  
EU-Zulassungen  
Lebensmittelsicherheit  
ISO9001 **ISO22000 Konzepte**  
Gemeinschaftsverpflegung  
Hotelvertrieb