

Tipps für eine professionelle Gästekommunikation



Referentin: Claudia Osterholzer
OBS OnlineBuchungService GmbH
Regensburg

Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



Touristisches Datenmanagement NRW: offen, vernetzt, digital

Regionalprojekt: Gastgeber im Fokus

- Projekt für die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein
- Ziel: Die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein durch eine regionale Gastgeberdatenbank zukunftsfähig gestalten!
- Servicepartner ist die OBS OnlineBuchungService GmbH
- Ansprechpartnerin beim Touristikverband Siegerland-Wittgenstein: Jule Kampen
- Auf dem Weg zur regionalen Gastgeberdatenbank - Ihre Vorteile
 - ✓ Mehr Sichtbarkeit
 - ✓ Mehr Reichweite
 - ✓ Kooperationen

Gefördert durch:

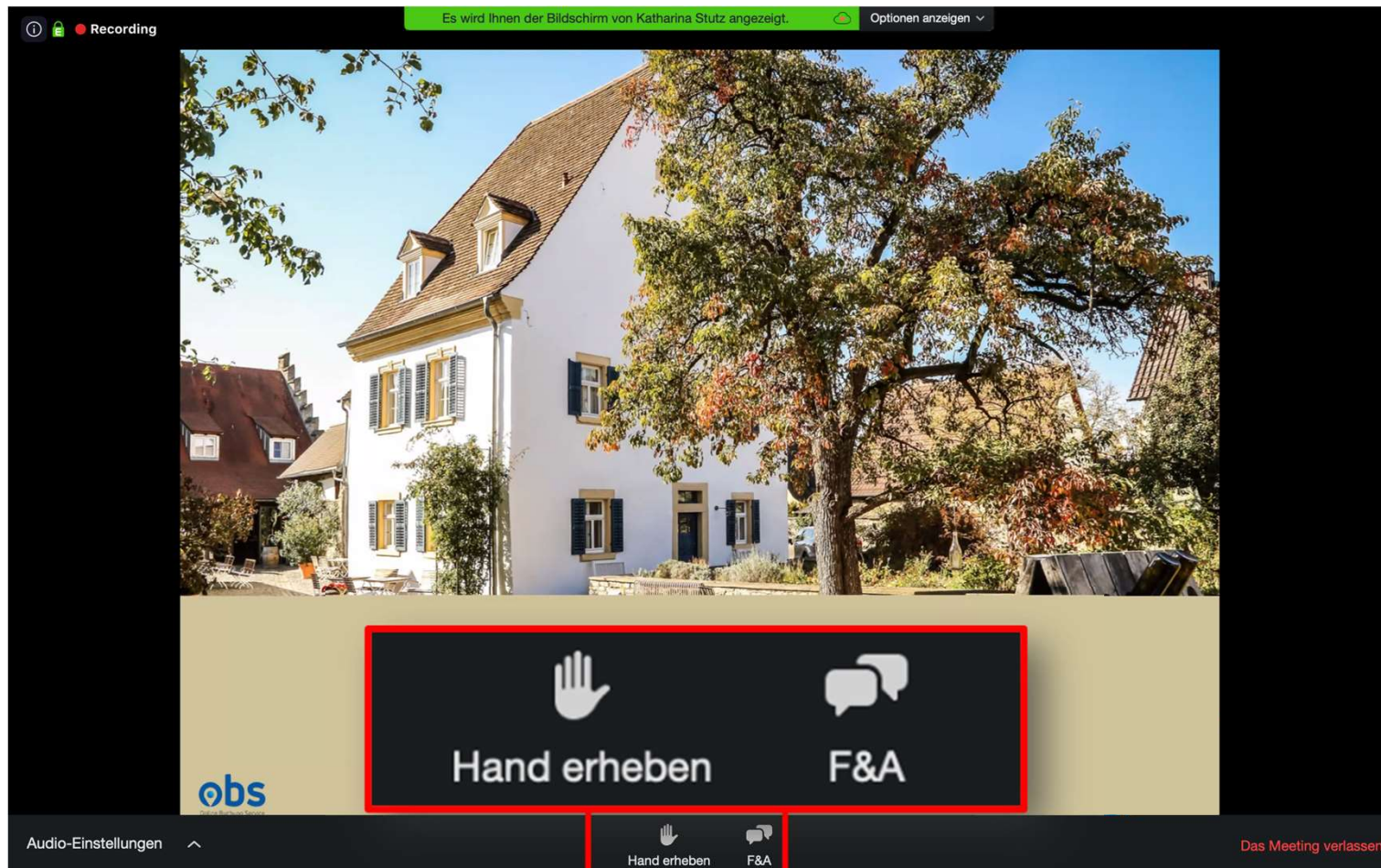


Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

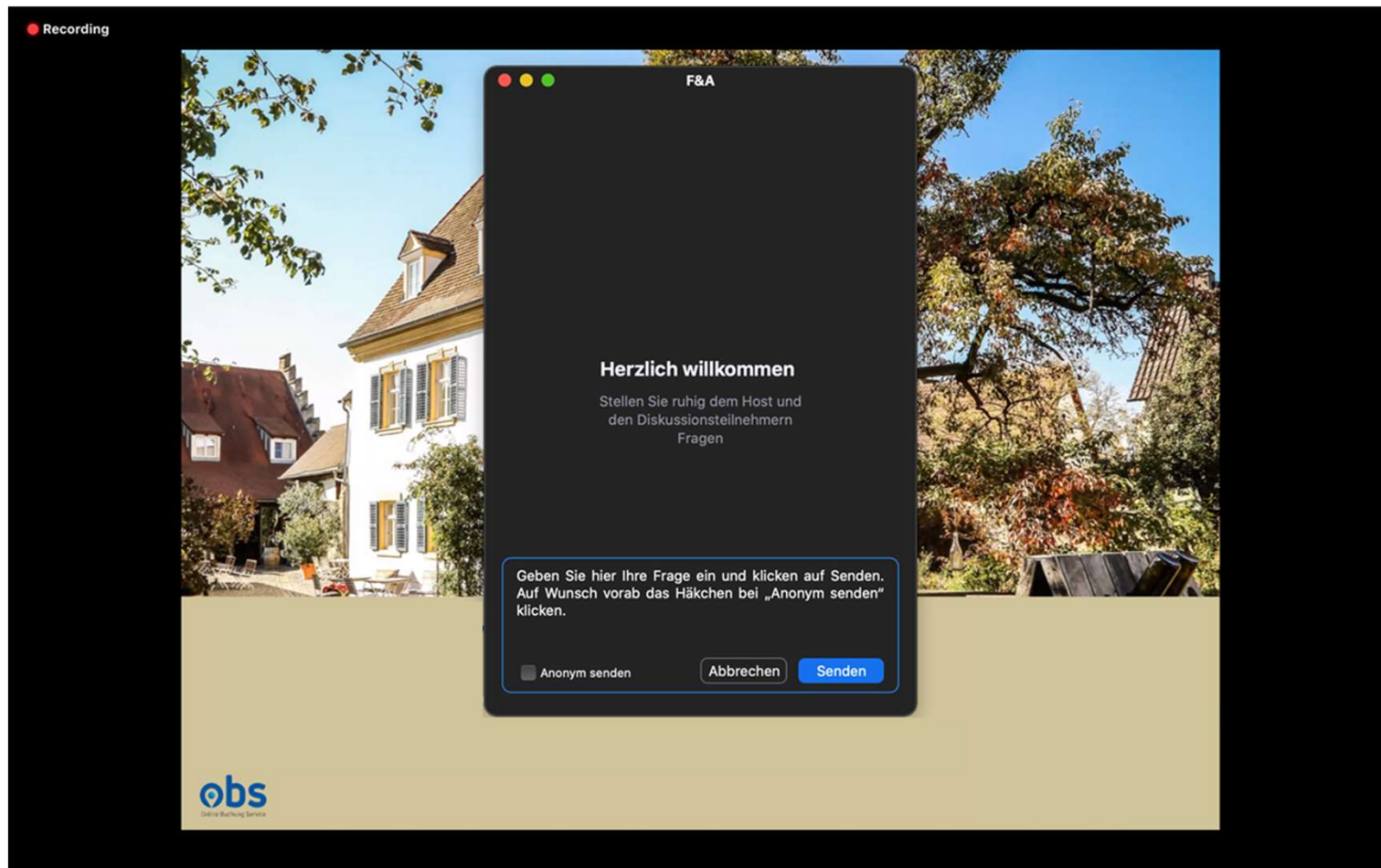


EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Funktionen für Teilnehmer



Funktionen für Teilnehmer



Was ist Gästekommunikation?

= jeglicher Austausch oder die Übertragung von Informationen zwischen Gastgebern und Gästen

Dazu zählen sowohl die mündliche als auch schriftliche Kommunikation:

- Telefonat
- Persönliches Gespräch vor Ort
- E-Mails
- Briefe
- Kontaktformulare
- Print-Produkte
- Digitale Betreuung mithilfe von Apps, Messengern oder Infopoints

Grundregeln der Gästekommunikation

- Gäste werden mündlich und schriftlich „gesiezt“, sofern sie nicht das „Du“ anbieten
- Persönliche und korrekte Anrede, keine Abkürzungen
- In Briefen und E-Mails müssen festgelegte Anrede- und Grußformeln, ggfs. Vorlagen und Signaturen genutzt werden
- Fachausdrücke und Abkürzungen vermeiden
- Rechtschreibung beachten

Tipps für professionelles Verhalten am Telefon

- Stellen Sie sich vor, dass der Gesprächspartner vor Ihnen steht
- Lächeln, denn Gesichtsausdrücke spiegeln sich in der Stimme
- Aufrechte Haltung bzw. fester Stand
- Hörer möglichst nach dem zweiten Klingeln abnehmen
- Hörer so nah wie möglich am Mund
- Melden Sie sich klar und deutlich, z. B. „Guten Tag“ Hotelnamen und Ihren Namen
- Anrufbeantworter besprechen, Rufumleitung auf Handy

Gute Vorbereitung ist alles

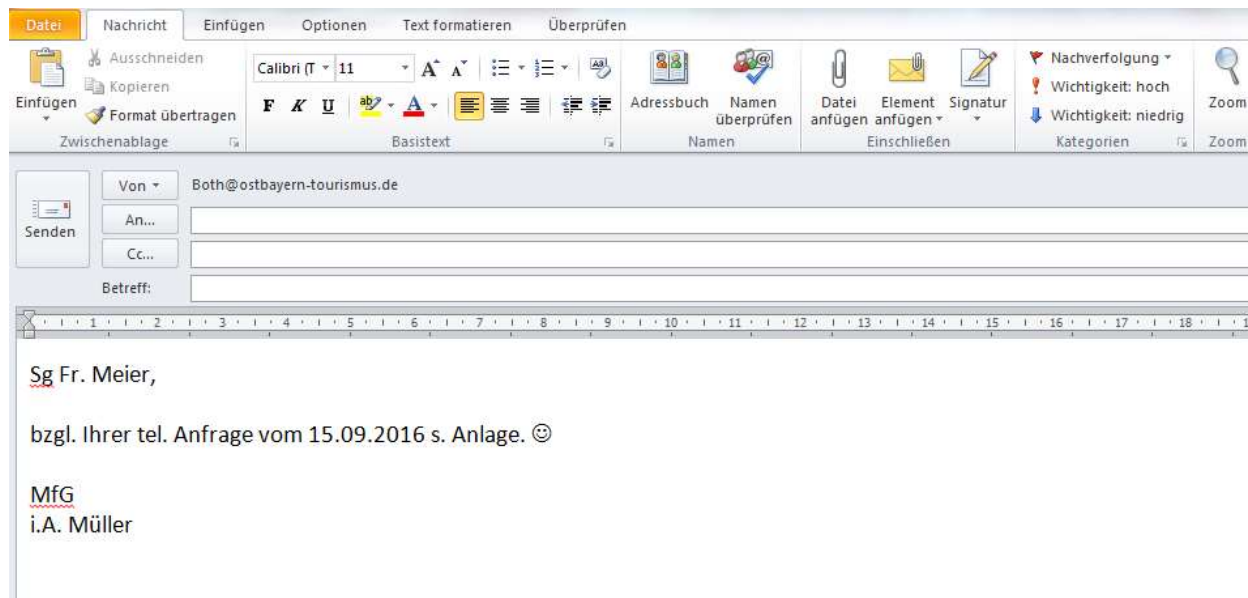
- Telefon-Formulare
- Kugelschreiber bereitlegen
- Zimmerinformation (Preis, Ausstattung) griffbereit
- Reservierungskalender
- Urlaubs- und Ortsinformation in eigener Mappe

Während des Telefonats

- Namen des Anrufers sofort notieren
- Komplizierte Namen buchstabieren lassen
- Zahlen in Ziffern wiederholen
- Alle Urlaubsdaten sowie die Daten der Anschrift genau notieren
- Sofortige Bearbeitung zusichern
- Gespräch mit „Dankeschön“ und Namen des Gastes beenden
- Erst auflegen, wenn Gesprächspartner aufgelegt hat

Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

- Wichtig: Schnelle Bearbeitung, auch wenn schon belegt
- Automatische Antwort, 24 Stunden Rückmeldung
- Elektronischer Brief



Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

- Aussagekräftige Absenderadresse, z.B. info@hotel-name.de
- Eindeutiger Betreff
- Banner – kann, muss aber nicht sein
- Bilder – werden unter Umständen nicht angezeigt
- Persönliche und korrekte Anrede
- Gliederung in Abschnitte und Hervorhebungen
- Signatur mit Grußformel und kompletten Namen

Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

- Keine Abkürzungen oder Smileys
- Individuelle Antwort anhand von Textvorlagen
- Sich für die Anfrage bedanken
- Alle gestellten Fragen beantworten
- E-Mail-Tipp
- Auf Format und Größe der Anhänge achten (pdf)
- Gastaufnahmebedingungen beim Versand eines Angebots oder einer Buchungsbestätigung als Link einbauen

Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

- Drei Absätze mit je 3-7 Zeilen:

Absatz 1: sich für die Anfrage bedanken und Vorteile Ihres Hauses vermitteln

Absatz 2: konkretes Angebot

Absatz 3: Buchungsmöglichkeiten per Mail, Telefon, Internet oder Fax

- Gut leserliche Schrift
- Max. 2 verschiedene Schriftarten und max. 3 verschiedene Farben

Ein paar Tipps zum Schreibstil

- Fremdwörter und Fachausdrücke vermeiden
- Kurze Sätze , keine Schachtelsätze
- Möglichst ein Gedanke pro Satz
- Aktiv statt Passiv
- Ersetzen Sie Modalverben (sollte, wollte, könnte)
- Vermeiden Sie Hilfsverben (sein, haben, machen)
- Streichen Sie Füllwörter (auch, eigentlich)
- Mit Zwischenüberschriften, Absätzen, Fettdruck auflockern

Ein paar Tipps zum Schreibstil



Passiv

- Sie werden schon erwartet!
- Erholungssuchende werden von unserem Angebot begeistert sein!
- Die Reservierung Ihres Zimmers wurde vorgenommen.



Aktiv

- Wir freuen uns auf Ihren Besuch!
- Wir bieten Ihnen ein umfangreiches Angebot!
- Wir haben das Zimmer für Sie reserviert.

Ein paar Tipps zum Schreibstil



Negativ

- Glauben Sie nicht, wir hätten nicht an alles gedacht!
- Gutscheine verlieren ihre Gültigkeit nicht.
- Sie müssen sich um nichts kümmern!



Positiv

- Für Ihren Aufenthalt haben wir an alles gedacht!
- Unsere Gutscheine sind unbegrenzt gültig.
- Wir kümmern uns um Ihre Wünsche!

Bitte beachten!

Achtung Datenschutz!

- Versenden Sie an mehrere Empfänger immer als BCC (Blindkopie)
- E-Mail-Adressen dürfen nicht ohne Einverständnis für weitere Werbezwecke verwendet werden

Bitte beachten!

Signatur ist Pflicht!

- Handelsregisterangaben wie Registergericht, dessen Abteilung, Firmenname und Sitz
- Rechtsform sowie vertretungsberechtigte Personen, z.B. Geschäftsführer, Vorstand oder Prokuristen
- Kontaktdaten wie Mail-Adresse, Homepage, Telefon- und Faxnummer
- Link auf Impressum Website nicht ausreichend

Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

Sehr geehrte Familie Mustergast,

vielen Dank für Ihre Buchung in unserer Ferienwohnung 1 in der Musterstraße 10 in Regensburg vom 01.05.2020 bis 08.05.2020 Sie wohnen in einer der schönsten Ferienwohnungen Regensburgs, optimale Lage in der Altstadt und absolut ruhig. Parkplätze für Autos und Fahrräder befinden sich hinter dem Haus auf unserem eigenen Innenhof mit direktem Zugang zum Treppenhaus.

Bitte unbedingt beachten: Bettwäsche, Handtücher und WLAN sind im Preis enthalten.

Teilen Sie mir zuvor Ihre ungefähre Ankunftszeit mit, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden (Tel. 12345 6789 oder Mail info@musterpension.de).

Die Wohnung kann am Anreisetag ab 14:00 Uhr bezogen werden und sollte am Abreisetag bis 11:00 Uhr verlassen sein. Individuelle Absprachen sind jederzeit möglich.

Bei Ankunft fahren Sie hinter dem Haus rechts durch die Toreinfahrt auf unseren Innenhof. Dort gehen Sie die Steintreppe hoch über das Flachdach zu unserem Hausmeisterehepaar Familie Mülllermaier, die Ihnen alles weitere zeigen werden.

Oder Sie rufen mich an: 012345 6789.

Erfolgreiche Gästekommunikation per E-Mail

Ich bitte Sie höflich um eine Anzahlung in Höhe von 100,- € bis zum 30.03.2022 auf das folgende Konto:

Musterbank Regensburg

Kontoinhaber: Michael Musterhost

IBAN DE12 2345 0000 0123 4567 89

BIC BIC: ABCDEFG123

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen!

Herzlichst

Ihre Familie Musterhost

Musterstraße 10

12345 Regensburg



Informationen vor Ort: Gästemappe

- Praktische Informationen zu Ihrem Haus und Umgebung, z. B. Einkaufen, Gastronomie, Ausflüge
- „Spielregeln“, z. B. zur Mülltrennung, Nachtruhe, Frühstückszeiten, Nutzung von Telefon und Internet
- Hauseigene Programmpunkte und Serviceleistungen
- Beispiel DTV
- Siegerland App: <https://www.siegen-wittgenstein.info/de/mobile-app.html>

Informationen vor Ort: Gästemappe

- Individuelle Gestaltung, passend zum Haus
- Ordner im A4-Format mit Klarsichthüllen oder laminierten Seiten
- Gut lesbare Schriftart z. B. Verdana, Calibri
- Hochwertiges, eventuell dezent farbiges Papier
- Seiten nicht überladen
- Auflistung von A bis Z
- Regelmäßige Kontrolle

Ein paar Tipps zum Schreibstil



So nicht:

- Nachtruhe ab 22:00 Uhr
- Abreise bis 10:30 Uhr



Sondern lieber so:

- Nach 22 Uhr bitten wir um leises Verhalten und Achtsamkeit gegenüber bereits Ruhenden.
- Damit die nächsten Gäste zeitig in ein sauberes Zimmer einziehen können, bitten wir Sie, Ihr Zimmer am Abreisetag bis 10.30 Uhr frei zu geben.

Richtig kommunizieren bedeutet:

- Mit Interesse zuhören
- Wertschätzung und Interesse zeigen
- Freundlichkeit und Toleranz in der Sprechweise
- Bestimmt, konkret und positiv formulieren
- Aktiv Zuhören
- Auf die Seite des Gastes stellen

Gastgeber im Fokus

Sie haben Fragen oder brauchen
Unterstützung?

Melden Sie sich gerne bei:

Jule Kampen

Touristikverband Siegerland-Wittgenstein e. V.

☎ 0271 333 1017

✉ j.kampen@siegen-wittgenstein.de



Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung