

Boxenstopp

4 Wege, um all Ihre Gäste glücklich zu machen

Sabine Oberhardt verrät, wie Sie Ihre Gäste entschlüsseln

Geht es um den Urlaub, haben Reisende ganz unterschiedliche Bedürfnisse: Die sogenannten Silver Traveller (65+), gesundheitlich und finanziell gut aufgestellt, setzen auf geplante Touren, Wohlbefinden und guten Service. Die weitgereisten Baby-Boomer wollen keine Kompromisse eingehen und ihren Urlaub aktiv gestalten. Und wie steht es um die jungen Generationen Y und Z? Sie sind auf der Suche nach individuellen und unvergesslichen Erlebnissen. Überlaufene Tourismusgebiete und unpersönliche Hotels meiden sie. Unzählige Ansprüche, die es zu befriedigen gilt!

Lesen Sie mehr über
Geschäftsführerin
Sabine Oberhardt in
der Orhideal Titelstory
Unternehmerin des
Monats September
2017

Die Tourismusbranche boomt:

In der EU werden bis 2030 ganze 557 Millionen internationale Besucher erwartet. Doch konnte man früher noch mit Pauschalangeboten beeindruckt werden, muss es heute etwas Einzigartiges sein. Hoteliers, Tourismustreibende und Ferienhausanbieter stehen daher vor der Aufgabe, ihre Angebote so zu gestalten, dass sowohl der 19-jährige Alleinreisende, als auch das Rentnerhepaar auf ihre Kosten kommen. Eine anspruchsvolle Aufgabe! Sabine Oberhardt beschreibt in ihrem Charaktercode® eine schnell trainierbare Methode, wie Sie Ihre Hotelgäste nicht nur verwöhnen, sondern so begeistern, damit diese Sie und das Hotel auch weiterempfehlen.

Es gibt vier Grundprofile (rot, gelb, blau, grün) mit jeweils ganz eigenen Ansprüchen.

Zunächst sollten sie wissen, wie Sie diese erkennen und dann trainieren, wie Sie mit ihnen professioneller umgehen und ihnen das Gefühl geben, als Gast wirklich willkommen zu sein. Schauen wir uns zuerst den „roten“ Typen an: Er ist ein sehr präsender und anspruchsvoller Gast. Er weiß genau, was er will und fordert dies ein. Sie erreichen ihn mit Exklusivität und indem Sie schon im Vorfeld seine Wünsche erfüllen. Er schätzt Kompetenz und einen sehr besonderen Service. Er liebt es, wenn ein kompetenter Koch an seinen Tisch kommt und ihm ein exklusives Menü zaubert – nur für ihn und die Begleitung. Der Preis ist nachrangig, Hauptsache der Rest stimmt – aber es muss etwas Besonderes sein!

Wenn ein gelber Typ Ihr Hotel betritt, wird dieser sofort erkannt, er besticht durch seinen unbeschreiblichen Charme und seine Extravaganz. Er liebt es, im Rampenlicht zu stehen und dies genießt er. Sie beeindrucken den „Gelben“, wenn Sie ihn mit etwas überraschen. Egal wie groß oder klein die Überraschung ist – er wird begeistert sein. Ein Glas Champagner mit einem Champagnertrüffel wird ihn beeindrucken. Schenken Sie ihm Aufmerksamkeit und zeigen Sie ihm, dass Sie sich ausgefallene Ideen einfallen lassen. Schon eine andere Art der Tischdekoration lässt sein Herz höherschlagen. Er wird Ihnen beim Trinkgeld zeigen, ob Sie ihn begeistert haben. Doch denken Sie daran: Er ist nicht mit Ihnen und dem Hotel verheiratet – wenn er die Aufmerksamkeit nicht bekommt, dann geht er fremd. Denn es gibt garantiert andere, die begeistert sind, einen „gelben“ Gast zu begrüßen.

Der „grüne“ Typ ist etwas zurückhaltender und wartet gerne, bis Sie Ihr Telefonat beendet haben, auch wenn dieses länger dauert. Das gleiche erwartet er jedoch von Ihnen. Es ist ihm wichtig, dass Sie ein Schwätzchen halten, denn er genießt es zu reden – ein Typ, der enge Beziehungen schätzt. Wenn Sie ihm das Gefühl geben, dass Sie sich wirklich für ihn interessieren, und zwar für ihn als Mensch, dann wird er treu sein und die nächsten Jahre zu Ihnen kommen – auch mit der Familie. Auch wird er anderen Menschen Ihr Hotel empfehlen. Das wichtigste für ihn sind der Mensch und ein gutes Essen.

Einen „blauen“ Gast erkennen Sie daran, dass Sie ihn erst dann richtig wahrnehmen, wenn es um das Bezahlen geht. Denn er wird sehr aufmerksam seine Rechnung prüfen. Er muss nicht sehr freundlich behandelt werden und benötigt auch keine Namensansprache. Denn er lebt gerne inkognito und unerkannt. Für den Urlaub hat er ein bestimmtes Budget und einen Kriterienkatalog. Wenn Sie diesen erfüllen, dann kann es sein, dass er wiederkommt. Wenn jedoch Service, Leistung und Essen nicht stimmen, wird er Sie nicht mehr besuchen und selbstverständlich auch nicht empfehlen. Doch er schreibt eine Rezension im Netz, die mit vielen Fakten überzeugt und dann auch gerne gelesen wird. Denn er hat eine Detailtiefe, die vielen fehlt.

Um die vier Charaktertypen richtig zu erkennen, braucht es ein wenig Übung. Sichern Sie sich hierfür einen Platz in meinem 2-Tages-Exklusiv-Seminar Menschencode®. Lernen Sie Tricks, um andere Menschen gezielt zu entschlüsseln, richtig mit ihnen umzugehen und Ihren eigenen Erfolg dadurch zu steigern!

**Empfangen Sie jeden so,
wie es seinem Wesen entspricht
und Sie werden glückliche
Gäste haben.**



Anmeldung und weitere Informationen unter:
www.sabineoberhardt.com/menschencode