

---

# Gäste gewinnen mit Qualität und Service

Vortrag zum Diskussionsabend  
mit touristischen Leistungsträgern  
Perleberg am 7. Mai 2008

# Warum mehr Qualität und Service?

---

- Die Gäste verändern sich, sie sind:
  - Informierter,
  - Erfahrener,
  - Mobiler, sie haben
  - veränderte Wertvorstellungen,
  - sind weniger festgelegt

# Warum mehr Qualität und Service?

---

- Die Konkurrenz verändert sich:
  - Größeres Angebot
  - Differenzierteres Angebot
  - Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote
  - Preiskampf

# Was bedeutet das?

- Kein „Schnick-Schnack“  
sondern:
- Erwartungen der Gäste erfüllen und übertreffen !



...und noch etwas: irgendjemand hat diese Schokolade auf meinem Kissen liegen lassen.

# Erwartungen an das Angebot

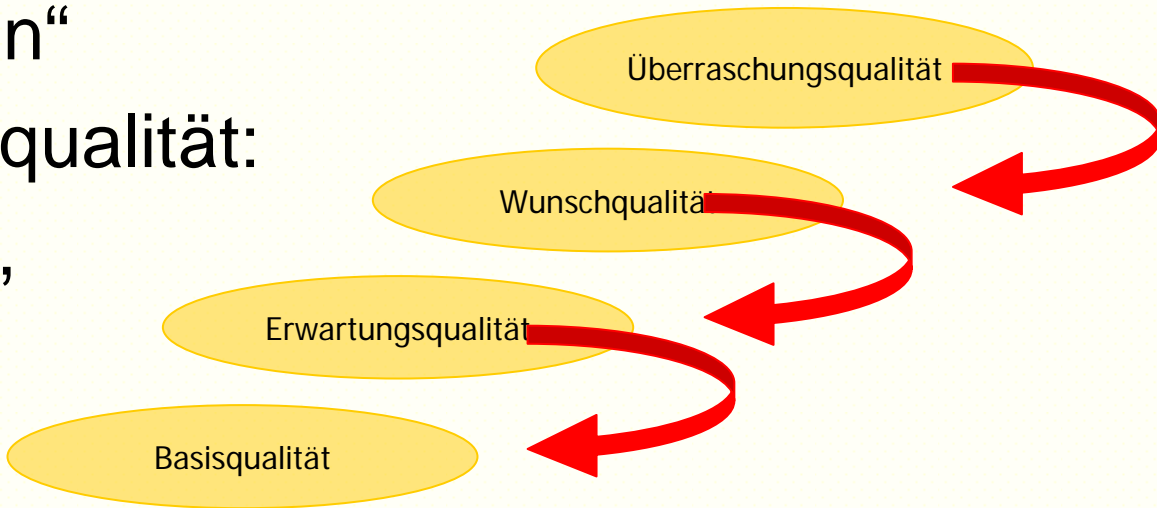
- Grundnutzen
- Erwartetes
- Erwünschtes
- Unerwartetes



Das mit dem Käpt'ns-Dinner können Sie vergessen. Ich zahle doch nicht extra Geld dafür, um mit dem Personal zu essen.

# Qualitätserwartungen

- Basisqualität: „Nichts besonderes“
- Erwartungsqualität: „War ganz nett...“
- Wunschqualität: „Es war schön, dort gehe ich gerne wieder hin“
- Überraschungsqualität: „Es war super toll, das muss ich Dir sofort erzählen...“



# Worauf beziehen sich Qualität und Service?



- „Hardware“
  - Ausstattung
  - Funktion
  - Ästhetik

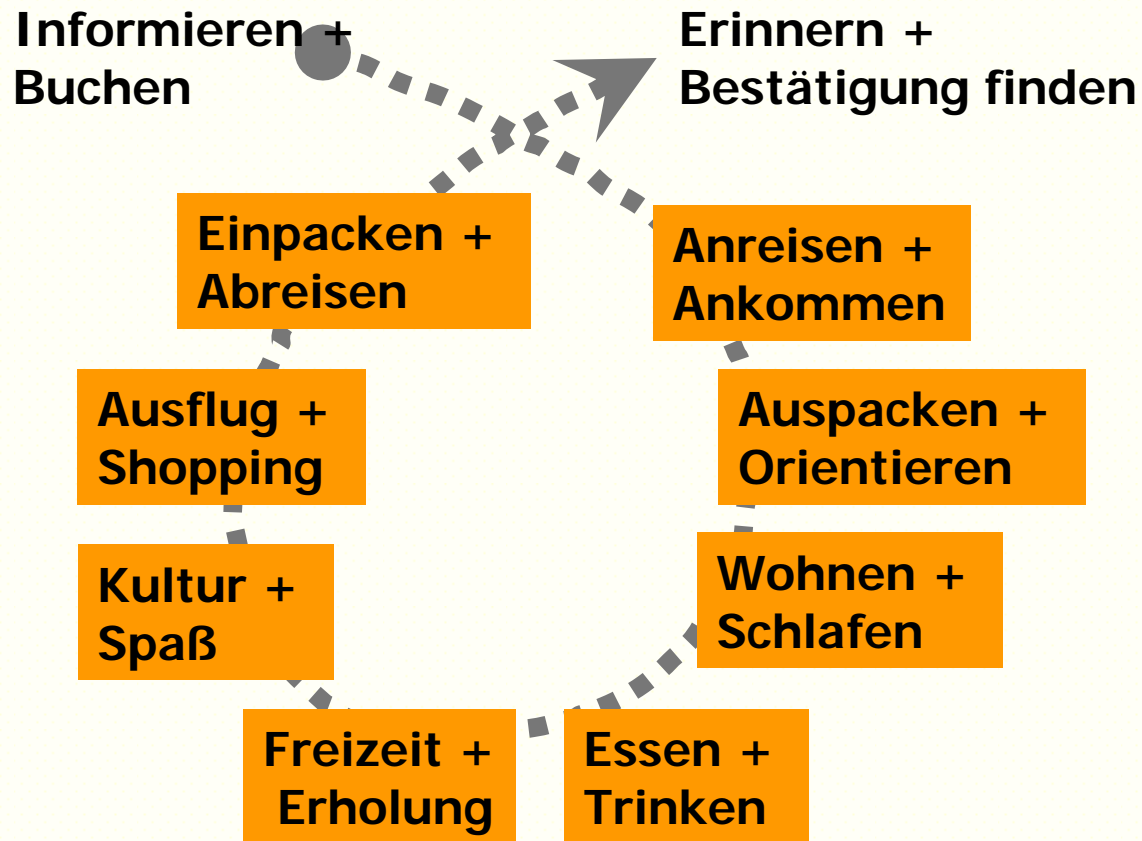


- „Software“
  - Service
  - Information
  - Gastfreundlichkeit



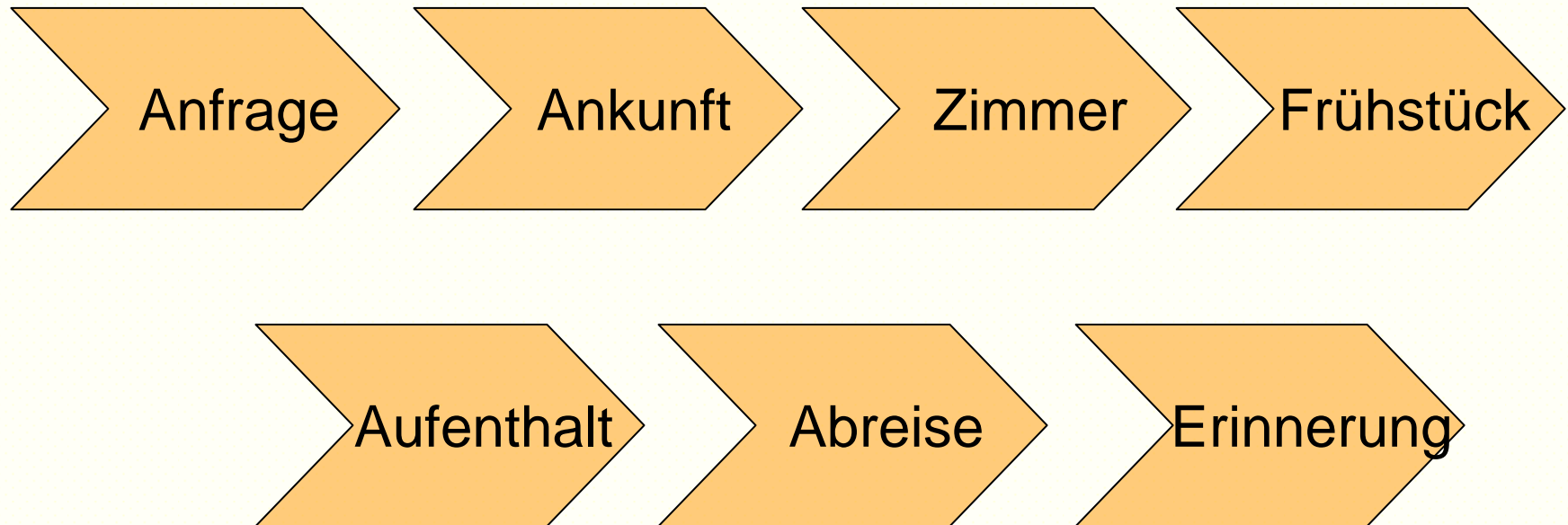
- Umfeld
  - Landschaft
  - Kultur
  - Freizeit

# Was sieht der Gast?



# Was sieht der Gast bei Ihnen?

## Die Servicekette



# Kritische Ereignisse und guter Service

---

## Anfrage

- Tourist-Info hat wenig Informationen
- Telefon wird nicht abgenommen

## Ankunft

- Keine Parkmöglichkeit
- Haus wirkt ungastlich und ungepflegt

- Anrufbeantworter, prompter Rückruf
- Gut gestaltete Website
- Gekennzeichnete Parkfläche
- Einladender Eingangsbereich

# Kritische Ereignisse und guter Service

## Das Zimmer



# Kritische Ereignisse und guter Service

- Aufenthalt
  - Fehlende Gegenstände
  - Keine Infos zu Freizeit und Umgebung
  - Vermieter reagiert flexibel auf Wünsche
  - Tipps für die Freizeitgestaltung
- Abreise
  - Langwierige Übergabe
  - Keine Nachsendung vergessener Dinge
  - Freundliche Verabschiedung
  - Dankes-/Erinnerungsschreiben

# Was wünscht sich der Gast?

---

1. Zuverlässigkeit
2. Entgegenkommen
3. Kompetenz
4. Sicherheit
5. Erreichbarkeit
6. Kommunikation
7. Verständnis
8. Positives Erscheinungsbild

# Was können Sie tun?

---

- Lernen Sie Ihre Gäste kennen.
- Betrachten Sie Ihr Angebot aus der Sicht der Gäste.
- Prüfen Sie kritisch alle Bestandteile Ihres Angebots.
- Lassen Sie sich helfen.
- Nehmen Sie Kritik und Lob ernst, denn:

# Fazit

---

Qualität ist nicht alles,  
aber ohne Qualität ist alles  
nichts.