

bvham-Symposium mit Wow-Effekt

Am 18. Symposium des Berufsverbands Hotel Administration Management bvham erklärten erfolgreiche Hoteliers, wie sie ihre Gäste begeistern.

Was ist der Unterschied zwischen einem guten und einem exzellenten Service? Wie schafft man es, aus einem zufriedenen Gast einen begeisterten Stammgast zu machen? Woher nimmt man das Geld und die Zeit zur Gästeverblüpfung? Diese Fragen wurden am 18. Symposium des Berufsverbands Hotel Administration Management erörtert.

Einfache Antworten, aber schwierige Umsetzung

Die Antworten sind verblüffend simpel. Um einen Wow-Effekt auszulösen, müssen beim Gast positive Gefühle geweckt und seine Erwartungen übertroffen werden. Die Zeit dafür muss man sich einfach nehmen. «Zeit in den Gast zu investieren, ist viel lukrativer als in die Administration. Der Rattenschwanz an Arbeiten, der durch schlechten Service ausgelöst wird, ist nämlich viel grösser als der Zeitaufwand, den es braucht, um einen Gast herzlich zu verblüffen.» Darin sind sich die Referenten Ralph Hubacher, Inhaber Brandhub, Meggen, Daniel Grünenfelder, Director & CEO der Academy of Hotel Excellence, Bad Ragaz, Philippe Clarinval, Managing Director «The Omnia», Zermatt, und Wilhelm Luxem, General Manager, Hotel Baur au Lac, Zürich, einig.

Der Weg zum Wow ist nun bekannt, doch ihn zu gehen, ist gar nicht so einfach. Denn er ist nicht geradlinig und zudem voller Stolpersteine. Um ans Ziel zu kommen, braucht es:

× scharfe Augen und eine gute



Konzentriert lauschen Teilnehmende den Ausführungen der Referenten, um danach von eigenen Wow-Erfahrungen zu berichten. LUIGINA STIEFEL

Beobachtungsgabe, um die Bedürfnisse und Wünsche des Gastes zu entdecken,

- × gute Ohren, um dem Gast zuzuhören und auch Nichtgesagtes zu verstehen,
- × Einfühlungsvermögen, um die Gästebedürfnisse zu erkennen,
- × Spontaneität und Einfallsreichtum, um rasch ein individuelles Wow-Erlebnis zu schaffen,
- × Fingerspitzengefühl, um diesen Wow-Effekt im richtigen Moment und im optimalen Rahmen zu zünden,
- × Mitarbeitende auf allen Hierarchiestufen, die Freude daran haben, ein bisschen mehr zu geben als nur guten Service.

Philippe Clarinval betont in seinem Referat, wie wichtig das Rekrutieren von Mitarbeitenden ist. Gerade im Hinblick auf die Gästeverblüpfung sollen Mitarbeitende nicht nur fachlich top sein. Sie müssen auch von ihrer Einstellung und vom Gefühl her zur Be-

triebsphilosophie passen. «Den Gästen einen Wow-Effekt bieten, können nur motivierte Mitarbeitende, die selber vom Betrieb, in dem sie arbeiten, begeistert sind», sagt der «Omnia»-Direktor.

«Gästeverblüpfung muss nichts kosten. Sie darf im Kleinen stattfinden.»

RALPH HUBACHER,
INHABER BRANDHUB, MEGGEN

Weil Vertrauen schenken ein wichtiger Motivator ist, gibt Philippe Clarinval seinen Mitarbeitenden in ihren Bereichen Freiraum, um eigenverantwortlich zu handeln. Allerdings stellt er zwei Bedingungen. Erstens: Die Mitarbeitenden müssen im besten Interesse von Gast und Betrieb handeln. Zweitens: Ihr Handeln soll ihre Eltern stolz auf sie machen.



Der Berufsverband Hotel, Administration, Management zählt über 1000 Mitglieder, die sich für die Bedürfnisse ihres Berufes einsetzen. Sie sind Teil der Hotel & Gastro Union mit knapp 22 000 Mitgliedern.

Individuelle Gästeverblüpfung ist oft etwas Spontanes. Rasche Entscheidungen sind nötig. Wer entscheidet, macht auch mal Fehler. Im Sinn einer lernenden Organisation sind Fehler im «The Omnia» kein Drama, sondern eine Weiterentwicklungsmöglichkeit. Philippe Clarinval: «Mir sind Mitarbeitende lieber, die mal einen Fehler machen, als solche, die aus Angst davor nichts Kreatives tun.»

«Für den Wow-Effekt müssen Zeit, Raum und Überraschung passen.»

WILHELM LUXEM, GENERAL
MANAGER, BAUR AU LAC, ZÜRICH

Ralph Hubacher geht noch einen Schritt weiter, denn er sagt: «Wenn Fehler passieren, sind nicht die 31 Prozent der Gäste, die motzen, das Problem, sondern die 69 Prozent, welche schweigen. Denn Sie und Ihr Hotel sind der Mehrheit der Gäste völlig egal.»

Positive Gefühle wecken

Wer Erfolg haben will, darf seinen Gästen nicht egal sein. «Mach Menschen gute Gefühle», lautet Ralph Hubachers Erfolgsrezept. Er warnt vor Freundlichkeitsfloskeln wie «Sind Sie gut angereist?». Stand der Gast im Stau, lässt diese Frage in ihm sofort das negative Gefühl, das er während der Anreise hatte, aufleben. Man sollte lieber jeden Gast individuell begrüßen und zwar so, dass in ihm positive Gefühle geweckt werden. Wie man das macht? Mit emotionaler Intelligenz.

Diese kann man trainieren, ist Daniel Grünenfelder überzeugt. Im Grand Resort Bad Ragaz werden die Mitarbeitenden schon seit längerem darin geschult, auf die individuellen Bedürfnisse der Gäste einzugehen. Der Schulungserfolg ist messbar. «Wir konnten

beispielsweise die Gäste- wie auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigern», sagt Daniel Grünenfelder. Wie in Zermatt ist man auch in Bad Ragaz der Meinung, dass motivierte Mitarbeiter ganz automatisch für mehr Wow-Effekte bei den Gästen sorgen. Und sei es nur durch ein herzliches Lächeln im richtigen Moment. «Gästeverblüpfung muss nichts kosten. Sie darf im Kleinen stattfinden», sagt Ralph Hubacher. So könne der Gast schon positiv überrascht sein, wenn man beim Check-in auch seinen Hund mit Namen begrüsst.

Nicht in Klischees verfallen, dafür die Gäste gut kennen

«Es gibt kein Patentrezept für Gästeverblüpfung. Es gibt nur das richtige Verständnis von Dienstleistung», sagt Wilhelm Luxem. Es gelte, jeden Gast individuell zu behandeln und ihm ein bisschen mehr zu bieten, als er erwartet. «Für den Wow-Effekt müssen Zeit, Raum und Überraschung passen. Wichtig: nicht in Klischees verfallen», warnt der «Baur au Lac»-Direktor. Dem Gast an seinem Geburtstag eine Torte zu offerieren, sei schön. Aber nicht, wenn es der Abreisetag ist. «Da müssen die Mitarbeitenden empathisch reagieren und geeignete Alternativen bieten.» Emotionale Intelligenz ist für Wilhelm Luxem eine Eigenschaft, die alle Gastgeber haben sollten. Doch auch er sei in seinem Leben in manches Fettnäpfchen getreten. Zum Beispiel habe er als Jungspund einer «zeitlosen Schönheit», die nicht ans Altern erinnert werden wollte, voller Freude und sehr herzlich zu ihrem Geburtstag gratuliert. (RIF)

Save the Date

Das 19. Symposium des Berufsverbands Hotel Administration Management findet am 3. Oktober 2017 statt.

ANZEIGE

HERZLICHEN DANK
AN UNSERE SPONSOREN

HOTEL & GASTRO UNION seit 1886 **bvham** BERUFSVERBAND HOTEL-ADMINISTRATION-MANAGEMENT

HOTELCARD®

Schweizerische Hotelfachschule Luzern SHL

STAFF FINDER JUST-IN-TIME

KNUTWILER DAS MINERALWASSER DER ZENTRALSCHWEIZ

BOA LINGUA SPRACHAUFENTHALTE WELTWEIT



Hotel & Gastro Union · Berufsverband Hotel · Administration · Management · Adligenswilerstrasse 29/22 · Postfach 3027 · 6002 Luzern
Tel. 041 418 22 22 · Fax 041 412 03 72 · www.hotelgastrounion.ch/bvham