

Herzlichkeit, Wertschätzung: Die Urlauber überzeugen

Hotelier-Fortbildung – Kommunikation mit dem Gast

Cham. Wie kommuniziere ich im Internet, wie antworte ich per E-Mail, Fax oder Telefon, wie formuliere ich meine Anschreiben, worauf kommt es im persönlichen Gespräch an, welche Gästebedürfnisse gibt es und wie gehe ich mit Beschwerden um. Das sind Fragen, denen sich Mitarbeiter und Inhaber der Hotellerie und Gastronomie täglich stellen müssen, um erfolgreich zu bestehen. Denn mit leeren Floskeln lässt sich heute kein Gast mehr abpeisen. Auf diese Fragen hat das Programm der Tourismusakademie Ostbayern am Mittwoch einige Lösungen bereit gehalten.

Im Seminar „Professionelle Kommunikation mit dem Gast“ vermittelte Dozent Thomas Gruber, Geschäftsführer der Hotelberatung green apple aus Weiden, worauf der Gast im Kontakt mit dem Betrieb Wert legt und welche Möglichkeiten es zur Kommunikation gibt. Neben den klassischen Wegen wurden auch die neuen Möglichkeiten des interaktiven Austausches über Facebook, Bewertungsplattformen & Co. de-

tailliert beleuchtet und wie man diese positiv für den eigenen Betrieb nutzen kann. „Kommunikation findet vom ersten Kontakt bis zur Verabschiedung des Gastes statt, aber auch außerhalb des Aufenthaltes und auf verschiedensten Wegen. Die Art und Weise prägt nachhaltig das Bild eines Betriebes und bildet damit auch eine der Grundlagen für wirtschaftlichen Erfolg“ erläutert Gruber, der selbst viele Jahre als Direktor der internationalen Top-Hotellerie tätig war.

Ihm war es besonders wichtig, dass es in allen Kommunikationswegen nicht um aufgesetzte Freundlichkeit oder aufgesetzte Standardfloskeln geht, sondern um ein individuelles Gästeempfinden mit authentischer Menschlichkeit und Souveränität.

Die Teilnehmer des Seminars, alles Mitarbeiter und Inhaber verschiedener Hotelbetriebe der Region, konnten dies nur bestätigen und nahmen zahlreiche Anregungen und Praxisbeispiele mit nach Hause.

Dozent Thomas Gruber während des Seminars



Die Seminargruppe aus dem Landkreis Cham in der VHS Weiden (rechts: Dozent Thomas Gruber).

Chamer Zeitung 15.10.2012