

# Kohl & Partner Buch „Mehr Service bitte“

## Ein Ratgeber für Praktiker

Das soeben erschienene Buch „Mehr Service bitte“ beschreibt die Dos & Don'ts im Servicealltag. In allen Tourismusbetrieben, sei es Hotellerie, Gastronomie, Bergbahnen, Bädern, Thermen, Ausflugszielen, Tourismusorganisationen... steckt noch Service-Reserve. Warum? Weil man es fast überall vermisst, dass auf Menschen, die vor einem stehen, wirklich eingegangen wird. Denn dieser Punkt berührt die Grundfrage jeder Dienstleistung: Was wollen die Gäste wirklich? Und die Antwort darauf ist einfach, aber denkbar schwierig zu leben – bei jedem Gast:

- 1. Der Gast will wahrgenommen werden.**
- 2. Der Gast will wichtig sein.**

Wenn es gelingt, diese zwei positiven Grundeinstellungen im Kopf zu haben, dann spiegelt sich das im täglichen Verhalten wider. Niemand will 08/15 sein. „Locker und nett“ zu sein genügt eben nicht. Spitzenservice entsteht immer durch eine Kombination von Präzision und Beziehung. Die beiden sind kein Widerspruch, sie ergänzen sich. Dieses Buch ist eine Werkzeugkiste, in der die Soft-Skills-Themen eine große Rolle spielen. Denn Tourismus ist ein Geschäft von Mensch zu Mensch.

Müsste man alle Service-Regeln dieser Welt auf 5 reduzieren, dann würde es folgende fünf goldenen Regeln ergeben:

## 5 goldene Service-Regeln

- 1. Der Mensch steht im Vordergrund, und jeder wird individuell behandelt.**
- 2. Ich bin stolz auf mein Erscheinungsbild, meine Sprache und mein Verhalten.**
- 3. Ich fühle mich verantwortlich für die ausgesprochenen und nicht ausgesprochenen Wünsche und Sehnsüchte unserer Gäste.**
- 4. Ich kümmere mich sofort selbst um die Probleme eines Gastes.**
- 5. Ich suche ständig nach Verbesserungsmöglichkeiten im Service.**

Zwölf Praktiker und Berater berichten im Buch über ihre Erfahrungen und geben Tipps. Vierzig Stories aus dem Servicealltag runden die Erfahrungsberichte ab.

Presseinformation

Guter Service, das ist dieses kleine bisschen „Mehr“, das Ihren Gästen sagt: Sie sind uns herzlich willkommen. Doch wie erreichen Sie „mehr Service“? Wie lässt sich in Gastronomie und Hotellerie guter Service verwirklichen? Manfred Kohl hat aus seiner langjährigen Beratungspraxis Tipps und Tricks für alle Service-Situationen zusammengestellt. Und er hat mit Branchenpraktikern über ihre Service-Geheimnisse gesprochen. Praxisnah und mit Humor zeigt er, wie Top-Service möglich ist – und wie man es nicht machen darf.



MATTHAES

Der Autor

Manfred Kohl ist der Gründer von Kohl & Partner, einem unabhängigen und international tätigen Consultingunternehmen – spezialisiert auf die Tourismus- und Freizeitwirtschaft. Er ist Autor mehrerer Bücher, Referent auf Fachkongressen und beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Thema Qualität in allen Unternehmensbereichen. www.kohl.at

Manfred Kohl Mehr Service bitte

Matthaes Verlag, Stuttgart 2015 168 Seiten | Softcover ISBN 978-3-87515-301-9 32,00 €(D) | 32,90 €(A)

Kontakt

Matthaes Verlag GmbH | Ein Unternehmen der dfv Mediengruppe | Presse Buchverlag Silberburgstr. 122 | 70176 Stuttgart Fon 0711/2133-356 | Fax 0711/2133-320 | Mail m.montesano@matthaes.de

