

mit
geber

Gastronomie/Hotellerie – SWZ verschenkt drei Bücher

Mehr Service

„Mehr Service bitte“ heißt ein neues Buch des **Tourismusberaters Manfred Kohl**. Die SWZ verschenkt drei davon an ihre Leser.

Bruneck/Innsbruck – Das Buch, erschienen im Matthaes Verlag, beschreibt, was im Servicealltag getan und was unterlassen werden sollte. Damit ist es ein Ratgeber für Praktiker. Denn egal, ob in der Hotellerie oder Gastronomie, bei Bergbahnen und Bädern, bei Tourismusorganisationen und sonstigen touristischen Einrichtungen, überall steckt noch Service-Reserve. Es wird in den meisten Fällen nämlich zu wenig auf die Gäste eingegangen. Manfred Kohl hat aus einer langjährigen Beratungspraxis Tipps und Tricks für alle Service-Situationen zusammengestellt.

Was will der Gast eigentlich? Er will erstens wahrgenommen werden. Er will zweitens wichtig sein. Wenn es gelingt, diese zwei positiven Grundeinstellungen im Kopf zu haben, dann spiegelt sich das im täglichen Service-Verhalten wider. „Locker und nett“ zu sein, genügt nicht. Spitzenservice entsteht immer durch eine Kombination von Präzision und Beziehung. Die beiden sind kein Widerspruch, sie ergänzen sich. Soft-Skills spielen im Buch eine große Rolle, und das ist durchaus verständlich, denn Tourismus und Gastronomie sind letztendlich ein Geschäft von Mensch zu Mensch.

Fünf goldene Regeln sind im Service zu berücksichtigen:

- Der Mensch steht im Vordergrund, und jeder wird individuell behandelt.
- Ich bin stolz auf mein Erscheinungsbild, meine Sprache und mein Verhalten.
- Ich fühle mich verantwortlich für die ausgesprochenen und nicht ausgesprochenen Wünsche und Sehnsüchte unserer Gäste.



- Ich kümmere mich sofort selbst um die Probleme eines Gastes.
- Ich suche ständig nach Verbesserungsmöglichkeiten im Service.

Im Buch berichten zwölf Praktiker und Berater über ihre Erfahrungen und geben Tipps. Vierzig Stories aus dem Servicealltag runden die Erfahrungsberichte ab. SWZ-Leser, die Interesse am Buch haben, haben die Chance, eines kostenlos zu erhalten. Die ersten drei Leser, die sich am Dienstag, 23. Juni, ab Punkt 12 Uhr per E-Mail in der SWZ-Redaktion (info@swz.it) melden, erhalten ein Buch zugeschickt. E-Mails, die vor 12 Uhr eintreffen, werden nicht berücksichtigt. Ausschlaggebend ist die Zeitangabe und Reihenfolge im E-Mail-Postfach der SWZ. ●

Award für
eitgeber in



auf eine Arbeitsstelle er-
größtes Manko werden feh-
remöglichkeiten (29%), zu
n (27%), mangelnde Aner-
leistung (26%), unzurei-
zielle Solidität (21%) und
ahrung (17%) empfunden.

gewicht zwischen Privat-
arbeit ist hingegen laut 43%
den Befragten der wichtigs-
s dem man einen Arbeits-
gefolgt von der Anerken-
heit (38%), der finanziellen
Unternehmens und dem
ltnis zu den direkten Vor-
(%).

äußerst erfreut über diese
g, denn sie zeigt, dass unse-
gelebten Grundwerte auch
„zahlen“, so Locker-Marke-
ns-Peter Dejakum. Locker
925 bestehendes Familien-
n, das weltweit in über 100
reten ist. ●

niger
rt

020

Kellereien Südti-
h neu positio-

Doppelmayr – Vorzeigebahn in Aosta
geplant, entwickelt und verwirklicht

Gen Himmel

Bis auf 3.500 Meter Meereshöhe führt
der neue „Skwaw Monte Bianco“, der von

Hypo Vorarlberg Leasing

73 Millionen Neuvolumen

Bozen – Die Hypo Vorarlberg Leasing erzielt im Geschäftsjahr 2014 ein Neuvolumen von 73 Millionen Euro. Das ist im Vergleich zum Jahr davor ein Plus von mehr als 82 Prozent. Gründe für die Zuwächse waren vor allem die gesteigerte Nachfrage im Immobilienbereich sowie das Stabilitätsgesetz 2014, das die Laufzeit für Leasingnehmer verkürzt hat, erklärt Michael Meyer, Delegierter des Verwaltungsrates. Eines der größten Vorhaben, das die Hypo Vorarlberg Leasing aktuell begleitet, ist die neue Südtiroler Krankenhauswäsche rei in Pfatten, mit deren Bau im April begonnen wurde.

In heurigen Jahr erwartet die Hypo Vorarlberg Leasing ein zumindest ähnliches Geschäftsaufkommen wie 2014.

Recruiting Event

Bilanz 2014 und Anmeldung 2015

Bozen – Zwölf neue Arbeitsverträge und zufriedene Teilnehmer: So lautet das wichtigste Ergebnis der Ausgabe 2014 des Recruiting Event Südtirol. Das ergab eine Umfrage unter den 24 teilnehmenden Unternehmen. 80 Prozent der Befragten gaben an, nach dem Event mit einem oder mehreren Kandidaten weitere Gespräche geführt zu haben. Zehn Unternehmen haben in der Folge zwölf Mitarbeiter eingestellt.

Das Recruiting Event Südtirol 2015 findet am 16. Oktober (10 bis 17 Uhr) in den Räumen der Universität in Bozen statt. Unternehmen können sich ab sofort bei BLS anmelden; unter www.bls.info/de/recruitingevent gibt es das Anmeldeformular sowie laufend aktuelle Informationen.

Fachseminar

Die neuen Um- weltstraftaten

Rom – Die italienische Gesetzgebung umfasst eine Reihe von Vorschriften zum Schutz der Umwelt, die von den im Umweltbereich tätigen Betrieben befolgt werden müssen. Allerdings fanden dazu in Südtirol selbst bislang kaum Schulungen statt. Das Kultur- und Kongresszentrum Forum Brixen bietet deshalb am 6. Juli ein eintägiges Seminar zum neuen Gesetz über Umweltstraftaten, das am 19. Mai vom italienischen Parlament verabschiedet wurde und zum Teil lange Gefängnisstrafen für die im Gesetz neu eingeführten Umweltstraftaten vorsieht.