

SO MACHEN SIE IHRE GÄSTE ZU FANS

3 Fragen und 3 Tipps für mehr Erfolg in der Privatzimmer Vermietung

Zufrieden ist nicht gleich zufrieden

Täglich haben Sie die Wahl, wie Sie mit Ihren Gästen umgehen und ihnen begegnen. Nutzen Sie diese Begegnungen, um aus Ihren Gästen Stammgäste zu gewinnen oder machen Sie einfach nur Ihren Job?

Wissen Sie eigentlich, wie zufrieden Ihre Gäste sind?

Es gibt zwei Arten von zufriedenen Gästen: Zum einen gibt es passiv zufriedene Gäste. Gäste für die der Urlaub bei Ihnen ganz OK war, aber eben ohne besondere Ereignisse und Erlebnisse und die auch nicht wissen, ob und wann sie wieder zu Ihnen kommen. Dieses Stadium der Gäste-Zufriedenheit ist gefährlich, denn dieser Gast könnte beim Eintreten kleiner Missgeschicke oder durch den Aufenthalt bei einem anderen Vermieter von Ihnen abwandern.

Die zweite – und für Sie in Zukunft essentielle – Gäste-Gruppe sind aktiv zufriedene Gäste – oder besser gesagt, Ihre Fans. Diese Gäste haben bei Ihnen, durch Sie und mit Ihnen einzigartige Begegnungen erlebt, und diese Gäste-Gruppe weiß genau, warum sie immer wieder zu Ihnen kommt. Aktiv zufriedene Gäste werden zu Ihren Stammgästen und zu Ihren Botschaftern. Sie erzählen aktiv von den Erlebnissen zu Hause und empfehlen Sie weiter. Dieser Gast ist auch „Preis-resistent“, denn er weiß, dass jeder Urlaubseuro bei Ihnen bestens investiert ist.

Untersuchungen zeigen deutlich, warum Gäste „abwandern“: 9% wandern ab, weil Ihnen der Preis nicht passt, aber 69% weil es im Haus an persönlicher Aufmerksamkeit mangelt.

Durch personalisierte Aufmerksamkeit entsteht Loyalität

Gästeloyalität ist nichts Privates. Aber etwas Persönliches. Loyale Gäste stehen zu Ihrem Haus, weil sie einen

oder mehrere fundamentale Vorteile (Nutzen) für sich erkannt haben. So entstehen Stammgäste und diese bleiben Ihnen auch in der Krise treu – wie es die letzten Jahre gezeigt haben. Wer mehr Erfolg in der Zukunft haben möchte, konzentriert sich daher auf mehr Achtsamkeit, Respekt und Mühe im Detail.

Möchten Sie überhaupt mehr bieten, als Ihr Gast von Ihnen erwartet?

Dazu müssen Sie sich 3 Fragen stellen und sich auf die Suche nach Ihren Einzigartigkeiten machen:

1. Was macht Ihr Haus/was machen Sie in Ihrem Haus einzigartig?
2. Was bieten Sie Ihren Gästen, das sie bei einem anderen Privatvermieter nicht bekommen?
3. Welchen Vorteil haben Ihre Gäste davon, dass sie bei Ihnen ihre schönste Zeit im Jahr verbringen?

Wenn Sie diese 3 Fragen beantwortet haben, möchte ich Ihnen noch Ihre 3 persönlichen Werkzeuge für eine erfolgreiche Gästebegeisterung mitgeben:

1. Hören Sie Ihren Gästen zu!
2. Haben Sie Mut zum Anderssein!
3. Verschenken Sie Ihre Sympathie!

Hören Sie Ihren Gästen zu!

Mit jedem Gästekontakt haben Sie die Chance Wünsche und Interessen Ihrer Gäste zu erfragen – hören Sie einfach hin, Ihre Gäste erzählen Ihnen genau, was ihnen gefällt. Das müssen Sie sich nicht alles merken, daher ist es empfehlenswert, dass Sie die Wünsche und Anliegen Ihrer Gäste aufschreiben und sammeln. So können Sie bereits vor der nächsten Anreise Ihrer Gäste darauf Bezug nehmen und Wünsche antizipieren.

Haben Sie Mut zum Anderssein!

Versuchen Sie Neues und Innovatives zu schaffen. Es gibt viele Beispiele von außergewöhnlichen Menschen und außergewöhnlichen Orten auf dieser Welt. Hören und sehen Sie sich um



Mag. Rita Einöder,
Fa. Kohl & Partner

in anderen Tourismusbetrieben und -regionen, aber auch in anderen Branchen und lassen Sie sich inspirieren. Lesen Sie Blogs oder Zeitschriften und verreisen Sie. Alles was man selber erlebt, prägt das eigene Leben und den beruflichen Einsatz.

Verschenken Sie Ihre Sympathie!

Wir tendieren dazu, unser eigenes Verhalten und das Verhalten anderer Menschen mit verschiedenen Maßstäben zu messen. Unsere Ansprüche und Erwartungen sind sehr hoch, wenn wir nach Feierabend vom Dienstleister zum Gast werden. Sobald wir dann in unserem Job wieder zum Dienstleister werden, gelten plötzlich ganz andere Regeln: Der Gast „stört“ uns bei unseren täglichen Aufgaben. Ist es nicht so?

Viel Freude auf Ihrem Weg zu Ihren Fans und zu mehr Erfolg wünscht
Rita Einöder
Kohl & Partner GmbH
Bahnhofstraße 8 • 9500 Villach • AUSTRIA
Tel. 0043 4242 21123
Fax 0043 4242 29553
E-Mail: rita.einoeder@kohl.at
www.kohl.at