

Die Sicht des Gastes – Wechseln Sie die Seite!

NEU

Erfahrungen und Tipps von einem professionellen Mystery Testgast!

Während eines Mystery Guest Checks wird Ihr Produkt und Ihr kompletter Dienstleistungsablauf (beginnend schon vor der Anreise über alle Bereiche während des Aufenthaltes bis zur Abreise) aus der Sicht des Gastes erlebt.

Zusätzlich können Herzlichkeit und Serviceempfinden, aber auch die Angebotspräsentation und aktiver (Zusatz-)Verkauf mit in die Betrachtung einfließen.

So können einerseits Einschränkungen im Gästeservice, Unsicherheiten und eventuell eingeschlichene „Betriebsblindheit“ rechtzeitig erkannt, andererseits positive Punkte verstärkt und beibehalten werden.

Thomas Gruber ist Hotelprofi und regelmäßig als Testgast unterwegs.

Trotz unterschiedlichster Kategorien und Häuser fallen doch immer wieder ganz ähnliche Dinge auf.

In diesem Kurs wird der Ablauf eines so genannten „Mystery Guesting“ und dessen Vorteile erklärt. Darüber hinaus werden typische Punkte, die immer wieder auffallen, angesprochen und Ideen für Lösungen vorgestellt.




So erhalten Sie in diesem Seminar konkrete Anregungen aus der Sicht des Gastes, um zu reflektieren und die Qualität in Ihrem Haus zu verbessern.

Inhaltsauszug:

- „Mystery Guesting“ – Was ist das und wer führt dies durch?
- Vorteile der Sichtweise des Gastes.
- Neuralgische Punkte, die bei einem Mystery Check regelmäßig auffallen und wie diese verbessert werden können.
- Auf Wunsch Diskussion über Erfahrungen aus den eigenen Betrieben.

Zielgruppe:

Inhaber, Geschäftsführer, Direktoren aus allen Gastgeberbranchen (Hotellerie, Gastronomie, Ferienvermietung, etc.)

Kursnummer:	BPT30019
Dauer:	1,5 Stunden
Termin:	Mi., 12.02.2025 von 10:00 bis 11:30 Uhr
Referent:	Thomas Gruber , Geschäftsführer green apple Hotelberatung, Hotelfachmann und langjährige Erfahrung in der Leitung führender Hotelbetriebe
Kursgebühr:	70,00 €
Ort:	online
QR-Code zum Onlineangebot	
	
Onlineangebot	
 Jetzt Online buchen	
 Zum Onlineangebot	



Thomas Gruber