

Service in der Gastronomie

- Kundenorientierung geht jeden an!
- Beziehungsmanagement
- Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Servicemanagement als Chance begreifen
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Sprache und Wirkung
- Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen
- Die Grundeinstellung zur eigenen Person und anderen
- Menschen und ihre Rollen
- Die Gruppe / das Team
- Der Motivationsprozess
- Grenzen und Regeln – alter Hut oder nötiger denn je?
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Miteinander statt gegeneinander
- Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit



- Warum wir uns manchmal nicht verstehen
- Konfliktbewältigung
- Methoden der Konfliktbearbeitung
- Strategien zur Konfliktlösung
- Eigene Stressbewältigung
- Tages-Clearing

RESTORATION



Bitte geben Sie uns folgende Informationen:

- Name und Funktion
- Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
- Welche Führungsaufgaben haben Sie?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Training?

LESERPROBE



Reflektieren Sie die folgenden drei Gedanken:

- Eine europäische Studie hat ergeben, dass Deutsche um 60% weniger „Bitte“ und „Danke“ sagen als Engländer!
- Es wurde herausgefunden, dass wir im Ausland den Ruf genießen, ungeheuer professionell, zuverlässig und fleißig zu sein; man uns aber gleichzeitig nachsagt, wir seien stur, rechthaberisch und unhöflich.
- Wussten Sie, dass wir deutschsprachigen Menschen unsere Gesprächspartner ganz allgemein weit seltener mit Namen ansprechen, als fast alle anderen Nationen?

Diese Entwicklungen haben einen Grund, sie spiegeln grundsätzliche Einstellungen wider.



Überdenken Sie Ihre Einstellung!

Erfahrungswerte haben ergeben:

- ☹ Von 100 unzufriedenen Kunden beschwerten sich nur 4.
Anders ausgedrückt: Auf eine Reklamation, die in Ihrer Firma eingeht, kommen 25 verärgerte Kunden, die sich nicht zu Wort melden!
- ☹ Ist ein Kunde besonders zufrieden, weil Produkt oder Leistung überdurchschnittlich waren, so wird er seine Erfahrungen 3 - 5 weiteren Personen mitteilen.
Dies ist unbezahlbare Mund-zu-Mund-Werbung.
- ☹ Ein unzufriedener Kunde hingegen wird von seinen negativen Erfahrungen 10 - 15 Personen berichten.

Können Sie sich das leisten?



Das Zusammenspiel: Kundenerwartung und -zufriedenheit

Achten Sie auf ...

- ... persönliche Erfahrungen und Bedürfnisse des Kunden.
- ... Erfahrungen bisheriger Käufe.
- ... die Umsetzung der versprochenen Werbebotschaften.

LESEN
SIE
SICH
DIE
BESONNENHEIT



Was bringt Kundenorientierung dem Kunden?

Was Kunden beim Service schätzen:

- Freundlichkeit im Kundenumgang
- Fachwissen des Servicepersonals
- Verfügbarkeit und schnelle Bearbeitung
- Qualität
- Preis



Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Ihre Aufgabe

Erwartungen ...

- ... zu erkennen
- ... zu analysieren
- ... zu erfüllen
- ... zu übertreffen (WOW-Effekt)

LESERKOLLE



Der WOW - Effekt

