



ANNE M. SCHÜLLER

Management-Consultant

Anne M. Schüller gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing im europäischen Raum.

Durch die Brille des Gastes

Das ist nur allzu menschlich: Wir neigen gerne dazu, die Welt mit unseren Augen zu betrachten, und glauben, die anderen sähen das Gleiche wie wir. Da kann es hilfreich sein, mal mit der Brille des Gastes durch den eigenen Betrieb zu laufen, also auf eine „Customer Journey“ zu gehen. Mit einem Hoteldirektor habe ich das kürzlich getan. Und wir haben Interessantes gefunden.

Zum Beispiel dies: Tiefgarage: Sie hatte Schmutzdecken und war zu dunkel, Frauenparkplätze fehlten und der Hinweis zur Rezeption war kaum zu sehen. Check-in: Die Gäste wurden nicht sofort mit einem „Willkommen“ begrüßt, sondern erst, nachdem man sie im Computer gefunden hatte. Sauna: War der Haus-techniker nicht da, wusste niemand, wie sie angeht. Am Wochenende hieß es: „Das lohnt sich nicht, sie anzumachen für die paar Gäste.“

Restaurant: Das Wiener Schnitzel, das man per Zimmerservice bestellen konnte, war im Restaurant nicht mal auf Nachfrage zu bekommen. Fehlte etwas, dann hieß es: „Ich war das nicht, der Kollege hat das vergessen.“ Bar: Laut und deutlich wurde die Gästin nach der Zimmernummer gefragt, und diese wurde dann auch noch für alle hörbar wiederholt. Zimmermädchen: Sie begannen schnatternd um 7 Uhr morgens ihre Arbeit und klopfen an Türen, obwohl die Gäste noch gar nicht ausgecheckt hatten. Frühstück: Man wurde nicht herzlich empfangen, sondern investigativ nach der Zimmernummer befragt. Check-out: Es fehlte der Dank für den „Kauf“ und jeglicher Loyalisierungsimpuls.

Und die Moral von der Geschichte: Statt mit Zufriedenheitsfragebögen zu nerven, sollte man öfter mal wie ein Gast durch den eigenen Laden gehen.

Aktuelle Vorträge und neue Bücher finden Sie auf:

www.anneschuller.de

neu eröffnet

Hotel Paradisus Playa del Carmen La Perla

Das Hotel Paradisus Playa del Carmen La Perla liegt in einer idyllischen kleinen Bucht und ist ausschließlich Erwachsenen vorbehalten. Das Hotel beeindruckt durch einen Privatstrand mit Concierge-Service, personalisierten Butler-Dienst, durch ein intimes Royal-Service-Restaurant und kann mit einer Hydromassagewanne auf der Terrasse aufwarten.

General Manager: Bernard Wyss

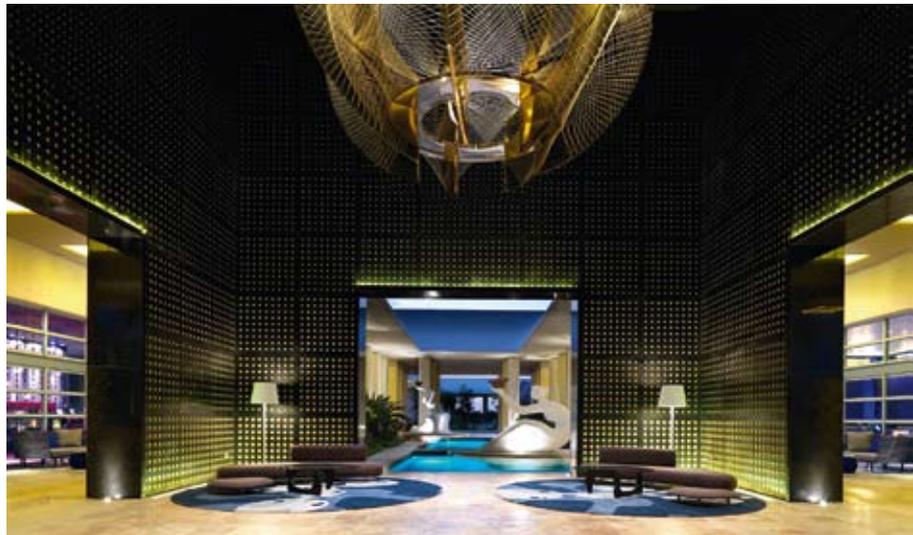
Zimmer: 394 Zimmer und Suiten.

Restaurantkonzepte: 10 Bars und 13 Restaurants. Die Palette reicht vom erlesenen Weinkeller über asiatische Fusionsküche bis hin zu mexikanischer Haute Cuisine.

Special Facts: großformatig in die Schlafzimmerräume integrierte, beleuchtete 3D-Bilder, die wie große Aquarien wirken.

Karriereinfos unter:

www.melia.com



Service des Monats



Janine Sluiter

Janine Sluiter von den Althoff Hotels ist zur besten deutschen Hotelfachfrau des Jahres 2011 ausgezeichnet worden.

www.althoffhotels.com

Was ist Ihr absolutes Lieblingsgetränk?

Ganz klar: Pina Colada.

Wobei hatten Sie zum letzten Mal Herzklopfen?

Bei der Bundesbestenehrung in Berlin, als ich neben TV-Moderatorin Barbara Schöneberger auf der Bühne stehen durfte.

Was ist für Sie Luxus?

Neben Beruf und Studium Zeit mit meinem Freund und meiner Familie verbringen zu können.

Was war für Sie der amüsanteste Zwischenfall in Ihrer Karriere?

Sehr amüsant fand ich es, dass bei einer Veranstaltung die Gastgeber darauf bestanden haben, dass das Personal unbedingt mit auf die Gruppenfotos soll.