



3. Tipps für Ihren Alltag

3.1 Service leben und beleben

Unsere Gäste haben unterschiedliche Erwartungen. Was der eine Gast als gute Qualität bewertet, entspricht für den anderen nicht einmal dem erhofften Standard. Trotzdem – oder gerade deshalb – gibt es ein eindeutiges Maß für Qualität:

Qualität ist die exakte Erfüllung der Anforderungen und Erwartungen der Gäste!

Qualität ist daher nicht nur an dem Aufwand zu messen, den Sie in Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung gesteckt haben. Sondern es ist vielmehr ausschließlich der Nutzen, den der Gast aus Ihrem Produkt/ Ihrer Dienstleistung zieht, bzw. die Erfüllung der Erwartungen Ihres Gastes durch Ihre Leistung.

Wenn wir die Erwartungen unserer Gäste erfüllen, sind unsere Gäste zufrieden. Wenn wir unsere Gäste begeistern wollen, müssen wir ihre Erwartungen übertreffen. Unser Gehirn speichert alle Aspekte und Erfahrungen, die anders sind, als wir uns sie vorgestellt haben. Wir erinnern uns daran und erzählen es weiter – Positive, wie negative Erlebnisse. Wobei die negativen Erlebnisse öfter weitererzählt werden, als die positiven. Deswegen müssen wir unseren Gästen die Möglichkeit geben, positiv über uns zu berichten. Zum Beispiel durch eine nette Überraschung oder ein zusätzliches Plus an Serviceleistung.

Um mit Extras überraschen und begeistern zu können, ist es wichtig die Erwartungen der Gäste zu kennen. Erst wenn diese erfüllt sind, können wir mit dem Überraschen beginnen.

Tipp: Schaffen Sie positive Erlebnisse!

Beispiele für erwartete Leistungen können folgende sein, wobei diese auch in Abhängigkeit zum jeweiligen Preisniveau Ihrer Leistung gesehen werden können:

- Das Bett ist frisch bezogen und zwischen Matratze und Bettlaken befindet sich ein bei 60° waschbarer Schonbezug.



- Bettwäsche und Handtücher sind vorhanden und kostenlos (2 kleine Handtücher und 1 großes Badetuch pro Gast).
- Sie stellen eine Grundausstattung für mindestens zwei Tage: Z. B. Toilettenpapier, Küchenrolle, Selter, Seife und Shampoo usw.

Im Nachfolgenden wollen wir Ihnen eine Vielfalt an Ideen aufzeigen, wie Sie Ihre Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt bei Ihnen begeistern können:

Vor Anreise

Vor der Anreise schicken Sie dem Gast eine E-Mail mit folgenden Informationen:

- Die genaue Adresse, Tipps zur Anfahrt und Uhrzeit für die Schlüsselübergabe
- Sie beschreiben, wie die Schlüsselübergabe ablaufen wird. Sind Sie vor Ort oder schicken Sie jemanden vorbei? Wo findet der Gast den Schlüssel?
- Falls der Gast Sie nicht erreicht, an wen kann er sich im Notfall wenden? Wer besitzt z. B. einen Zweit-Schlüssel?
- Schicken Sie schon einmal per E-Mail die Bezeichnung Ihres WLAN-Netzwerkes und das Kennwort
- Sagen Sie Ihrem Gast, dass Sie sich auf ihn freuen!

Schon Kleinigkeiten können begeistern.

Desweiteren können Sie mit folgenden Ideen überraschen:

- Angebot eines Kühlschranks- bzw. Einkauf-Services
- Infos über den Anreiseverkehr
- Postkarte mit Foto aus der Region/ von Ihrem Betrieb mit besten Wünschen für eine gute Reise
- Checkliste, was der Gast nicht vergessen sollte, um seinen Urlaub bei Ihnen genießen zu können

Bei Anreise

- Eine kleine Willkommensnotiz liegt für Ihren Gast gut sichtbar aus. Falls Sie einen Block und Stift mit Ihrem Logo haben, nutzen Sie diese dafür. Der Gast nimmt sich beides bestenfalls mit nach Hause und behält Sie in guter Erinnerung.



- Seien Sie kreativ (wenn Sie mögen) und nutzen Sie einen Stein, eine Muschel etc. für das „Herzlich Willkommen“
- Bringen Sie Ihren Gast persönlich in die Unterkunft und bieten Sie einen gemeinsamen Erkundungsgang an
- Bereits vorreservierter Parkplatz
- Kleines Willkommensgeschenk mit besten Wünschen für einen schönen Aufenthalt
- Hilfestellung beim Gepäcktransport

Für den Aufenthalt

- Frische Blumen in der Unterkunft
- Bücherservice „LeseBAR“ oder „Gib ein Buch - nimm ein Buch“
- Bettwäsche entsprechend der Jahreszeit
- Zusätzliche Ausstattung für die Unterkunft: DVD-Player mit Filmen, eigener Strandkorb, Ferngläser, Regenschirme, Lesebrillen in verschiedenen Stärken, Waffeleisen, Angeln, Wärmflasche etc.
- Schuhputzutensilien
- Angebot von Picknick-Körben oder Lunchpaketen
- Kleines Kochbuch mit Geheimtipps oder regionale Gerichte zum Nachkochen
- Sonnen-Service (Brille, Creme, Strohhut etc.)
- Besondere Veranstaltungen, z. B. gemeinsamer Grillabend, Naturführungen
- Kostenloses Kartenmaterial
- Es ist ein Notfall-Koffer vorhanden: Pflaster, Tampons/Binden, Wattestäbchen, Schere, Nadel, Faden, Sicherheitsnadel, Gummibänder, Feuerzeug/Zündhölzer usw.





Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

Tipp: Seien Sie kreativ!

Abb. 16: Serviceidee: Selbstgebaute Handy-Ladestation



Setzen Sie dabei auch die Kundenbrille Ihrer Zielgruppe auf, mit dem geschärften Blick fallen Ihnen bestimmt auch weitere Ideen ein, wie:

- Urlaub mit Hund: Hundenapf/Trinkschale sowie Info-Flyer über Aktivitäten mit Hund, Wanderwege, Verhaltensregeln im Nationalpark, Adresse von einem Futterhandel in der Nähe
- Familienurlaub: Sie denken z. B. an Brettspiele, Strandutensilien (Sandbackformen, Eimer, Schaufel, Kescher), Kinderbücher, Flyer mit speziellen Freizeitangeboten für Kinder, einen Hochstuhl, Kinderbett usw.

Wer ist Ihre Zielgruppe und welche Erwartungen hat sie?

Abb. 17: Serviceidee: Gute-Nacht-Geschichten für Familien



nordsee
Schleswig-Holstein
Der echte Norden

Partner

Nationalpark
Wattenmeer

WATTENMEER
WELTNATURERBE

35





- Radfahrer: Abstell-/ Abschliessmöglichkeit für die Fahrräder, Trockenraum, Reparaturset, Transportservice fürs Gepäck, passende Speisen
- Wanderer: Trockenraum, passende Schuhputzmittel, Zeckenzange, Blasenpflaster, Lunchpaket-Service
- Kulturliebhaber: Veranstaltungsprogramme, ggf. passende Hintergrundinformationen, Ferngläser, passende Essenempfehlungen, Kulturtipps für den jeweiligen Ort und die Umgebung
- Denken Sie an Tipps für Aktivitäten in der Vor- und Nachsaison sowie bei schlechtem Wetter: Was kann ich im Frühjahr, Herbst und Winter bei Ihnen erleben? Präsentieren Sie beispielsweise spezielle „Schlecht-Wetter-Tipps“, wie Museen, Schwimmbäder oder Indoor-Spieleparcs.

Bei Abreise

Der letzte Eindruck bleibt in Erinnerung - versuchen Sie daher, diesen entsprechend zu gestalten:

- Stellen Sie Ihrem Gast am Vorabend der Abreise ein kleines Dankeschön vor die Wohnung (z.B. ein Getränk/ kleines Glas Marmelade mit ein paar Zeilen „Schön, dass Sie bei uns waren. Haben Sie eine gute letzte Nacht bei uns.“
- Oder geben Sie Ihrem Gast bei der Verabschiedung einen kleinen Gruß mit auf den Weg

Der erste, aber besonders auch der letzte Eindruck zählt!

Abb. 18: Serviceidee: Aufmerksamkeit zum Abschied



Die zweite Socke gibt es beim Wiederkommen!





Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

- Ermöglichen Sie verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten
- Informieren Sie Ihre Gäste über die anstehende Verkehrssituation
- (Staus/ Blitzer etc.)
- Verabschieden Sie Ihre Gäste persönlich und bitten Sie um eine Bewertung. Es ist die beste Chance die Erwartungen der Gäste besser kennenzulernen. Im Optimum erhöhen Sie damit die positiven Einträge über Sie im Internet

Tipp: Fordern Sie ein Feedback ein!

Im Nachhinein

- Postkarte im Nachgang: Wir hoffen, Sie sind wieder gut angekommen?
- Newsletter als Chance für den weiteren Kontakt
- Selbstgemachte/ -geschriebene Weihnachtskarten
- Aufmerksamkeiten zum Geburtstag
- Treuerabatte für Stammkunden

