Webinar
Tourismusverband Attersee-Attergau

ANGELINA EGGL

März 2020

Stammgästebindung

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Phasen / Dimensionen der Qualitätsentwicklung im Tourismus

Intuitive Qualität

gestern

- zufällige Qualität
- personenabhängig
- unbewusst
- emotional

Standardisierte Qualität

heute

- geplante Qualität (Standards)
- strukturiertes Vorgehen (QM)
- massentauglich

Individualisierte Qualität

morgen

- personalisierte Qualität
- Qualität der Aufmerksamkeit
- Lebensqualität
- Kombination: Qualität kommt von innen & ist mit System organisiert

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Behandeln Sie jeden einzelnen Gast als Individuum!

Der Wunsch individuell behandelt zu werden steigt.

Konsequente Kundenorientierung bedeutet
noch konsequenter auf die **Fragen,**
Wünsche und Sehnsüchte der
einzelnen Kunden und Gäste einzugehen.

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Sicherung der Individualisierung

Setzen Sie auf Datenqualität und die laufende Pflege der Gästedaten!

Micro Marketing Ticket

Name: _____

Zimmer-Nr.: _____

Datum: _____

Abteilung: _____

Besondere Wünsche:

_____

_____

_____

Mitarbeiter: _____

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

☹ Standard Dienstleistung ☹

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

☺ Service mit Mehrwert ☺

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Personalisierte Telefonate

Durch individuelle Informationen eine emotionale Bindung zum Gast herstellen!

„Möchten Sie wieder das Zimmer Maiglöckchen mit dem Blick auf den See wie das letzte Mal, das hat Ihnen ja wegen des schönen Ausblicks so gut gefallen?“

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Personalisierte Korrespondenz

Versenden Sie nur mehr Korrespondenz
mit persönlichem Bestandteil!

„Und wie geht's Ihren Enkelkindern? Die freuen sich sicher auch schon wieder auf eine Radtour in der Region Attersee-Attergau."

Begeistern Sie Ihre Gäste mit individuellen Details, denn
je höher die persönliche Ansprache ist,
desto höher ist die Wahrnehmung
und desto höher ist auch die Kundenbindung!

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Sagen Sie es Positiv….

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Spitzenservice entsteht immer durch eine Kombination von **Präzision und Beziehung.**

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

GAST
Eine klare Definition

- **Ein Gast** ist die wichtigste Person im Unternehmen.
- E**in Gast** hängt nicht von uns ab, sondern wir von ihm.
- **Ein Gast** ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn und Zweck. Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir ihn bedienen, sondern er tut uns einen Gefallen, wenn er uns Gelegenheit gibt, es zu tun.
- **Ein Gast** ist kein Außenstehender, sondern ein lebendiger Teil unseres Geschäftes.
- **Ein Gast** ist jemand, der uns seine Wünsche bringt. Unsere Aufgabe ist es, diese Wünsche gewinnbringend für ihn und uns zu erfüllen.

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Was wollen Gäste?

- **Der Gast** will wahrgenommen werden
- **Das Bedürfnis,** verstanden zu werden
- **Der Gast** will wichtig sein
- **Das Bedürfnis,** sich willkommen zu fühlen

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Best Practice

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

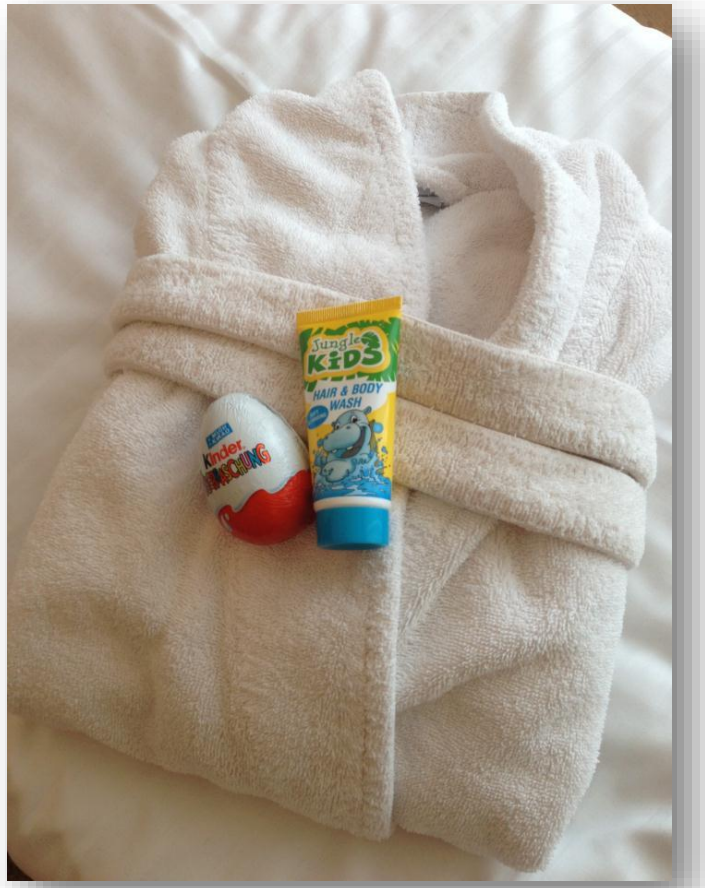
Persönliche Aufmerksamkeit

Persönliche Ansprache in der Begrüßung am Zimmer, am besten noch mit einem handgeschriebenen Willkommensbrief!

Quelle: Landhotel Schönberghof

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Persönliche Aufmerksamkeit



Auf die kleinen Gäste nicht vergessen! Sie sind die Gäste der Zukunft ☺

Quelle: St. Martins-Therme; Kinderhotel Zell am See

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Persönliche Aufmerksamkeit

… einfach aber gut…

Sonnencreme zur freien Entnahme vor den geführten Wanderungen

Quelle: Cyprianerhof

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Persönliche Aufmerksamkeit

… einfach aber gut…

Taschentücher im Winter auf das Zimmer gelegt, ev. sogar mit einer Wirtschaftskooperation, in dem Fall mit „Tempo“…

Quelle: Cyprianerhof

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Persönliche Aufmerksamkeit

… oft sind es die Kleinigkeiten…

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Storytelling beim Essen

Hausgemachte Vinschgerl von Frühstücksdame Andrea

Quelle: Hotel Schwarz

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Storytelling beim Essen

Regionale Ecke „jeden Tag ein Highlight“

Quelle: Schloss Pichlarn

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Ihre 3 persönlichen Tipps für eine erfolgreiche Gästebindung:

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

Schaffen Sie emotionale & gemeinsame Erlebnisse mit Ihren Gästen!

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Alles Gute bei der StammGästebindung!

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut

Für Rückfragen stehen wir jederzeit gerne unter 07666 7719 oder unter info@attersee.at zur Verfügung

ATTERSEE-ATTERGAU
salzkammergut