

# PROFIL

DIE STELLENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS  
LA BOURSE DE L'EMPLOI POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

GESAMT-  
AUFLAGE  
40.000

Nr. 31/32 · 20. Dezember 2012

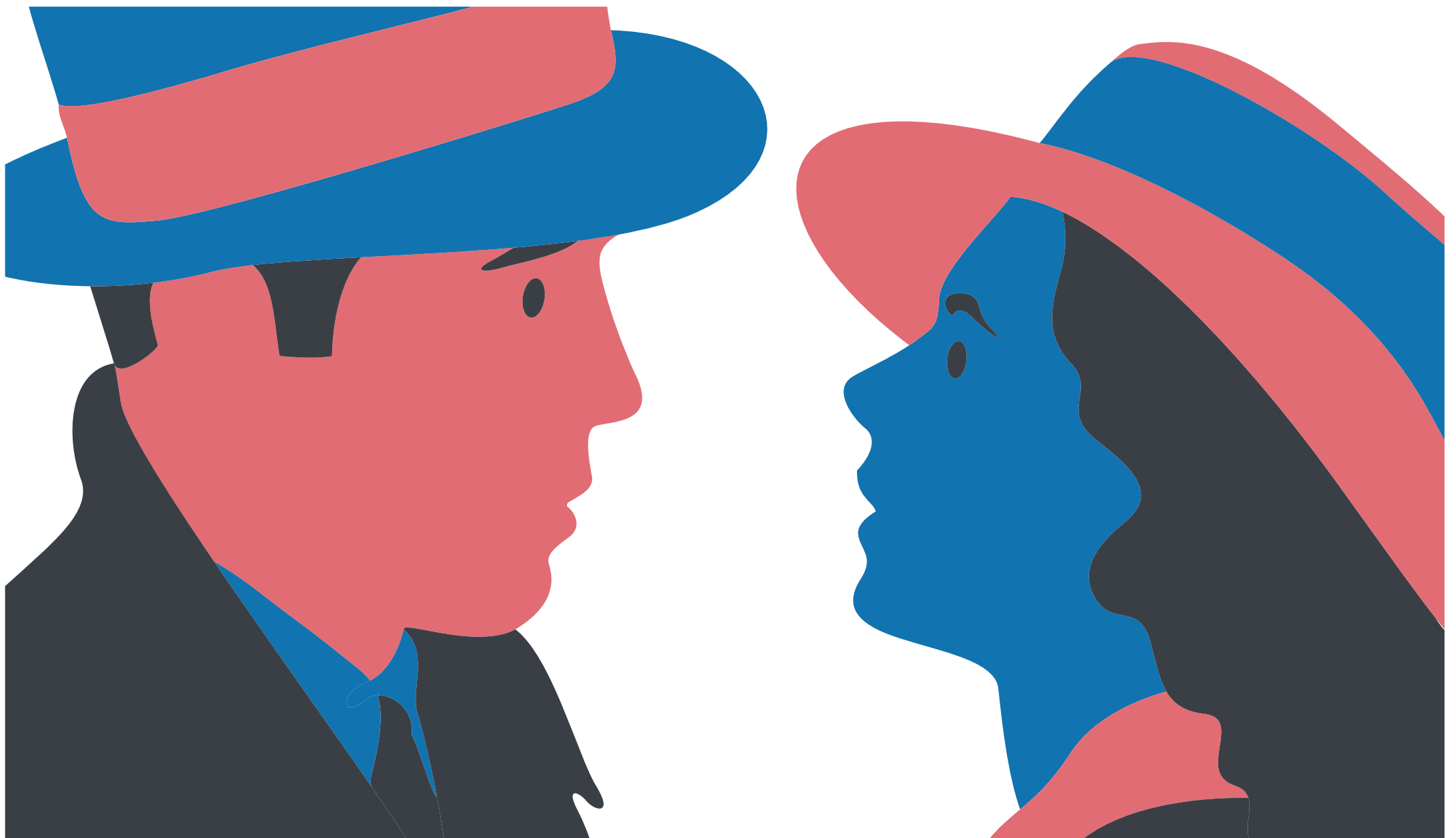
htr **hotel revue**

EIN GEMEINSCHAFTSPROJEKT  
VON

**HOTELLERIE<sup>et</sup>  
GASTRONOMIE ZEITUNG**

www.stellenPROFIL.ch

AUS- UND WEITERBILDUNG ..... DIREKTION/KADERSTELLEN ..... DEUTSCHE SCHWEIZ ..... SUISSE ROMANDE  
SVIZZERA ITALIANA ..... INTERNATIONAL ..... STELLENGESUCHE ..... IMMOBILIEN



GRAFILU

## SCHAU MIR IN DIE AUGEN, KLEINES!

**Ein Satz aus dem Kinovergnügen «Casablanca», der sofort erkannt wird. Schon Humphrey Bogart hat in diesem Filmklassiker den Zauber in den Augen seiner Filmpartnerin gesucht. Erkennen Sie die Begeisterung in den Augen Ihrer Mitarbeiter? Strahlen Ihre Mitarbeiter Herzlichkeit aus, die sich auf die Kunden überträgt? Dann sind Sie und Ihr Team unschlagbar!**

Andere geben sich leider mit dem Durchschnitt zufrieden und befürchten wohl: bei Anruf Auftrag. Ein Gast plant einen Event und erkundigt sich in einem Viersternehotel nach der Seminarabteilung. «Die Mitarbeiter sind gerade in der Pause», erfährt der Gast. Er soll in 30 Minuten nochmals anrufen. Sein Anruf nach 45 Minuten ist wieder erfolglos. Was passiert wohl im Gehirn des Gastes, wenn ihm zum zweiten Mal gesagt wird: «Die Mitarbeiter sind noch nicht zurück, rufen Sie bitte später nochmals an.» Er ist verärgert, hat innerlich bereits Abstand genom-

men und hat auch nicht zurückgerufen. Ein möglicher Auftrag wurde in seinem Keim erstickt. Dieser potenzielle Gast erscheint in keiner Statistik der Kundenzufriedenheit. Dem Hotel entgingen eine grössere Summe sowie mögliche Weiterempfehlungen. Service Excellence ist eine innere Haltung und beinhaltet zukommendes Handeln. Kunden lassen sich eben meist nur über einen exzellenten Service gewinnen und halten. Geschäftsbeziehungen sind wie Paarbeziehungen. Sie leben von Emotionen. Die emotionale Komponente beim Kundenkontakt niemals ausser Acht lassen! Produkte sind austauschbar. Es gilt umso mehr, attraktiv zu sein – mit der eigenen Persönlichkeit, der Herzlichkeit und der Kompetenz die Einzigartigkeit des Gastes zu erkennen und in ihm positive Emotionen zu wecken. Das wahre Machtzentrum des Menschen ist sein limbisches System. Unbewusst steuert dieses Emotionshirn mehr als 80% unserer täglichen Entscheidungen. Deshalb sind achtlose 08/15-Abläufe möglichst zu vermeiden und einzigartige Erlebnisse zu vermehren.

Haben Sie bereits im Fokus, Ihre besonderen Leistungen verstärkt herauszuarbeiten und den Servicegedanken mit Herz zu kultivieren? Service Excellence ist der Wettbewerbsvorteil, der sich nachhaltig verteidigen lässt und nicht so rasch kopiert wird. Dem Gast nahe sein. Begegnen Sie ihm auf Augenhöhe und lesen ihm seine Bedürfnisse von den Augen ab? Kunden fühlen sich willkommen, wenn sie ein zuvorkommendes Umfeld finden. Diese bewusste Achtsamkeit und die herzliche Haltung zum Dienenden mit Begeisterung gilt es zu trainieren.

Gut, so cool wie Humphrey Bogart kann das keiner rüberbringen. Seien Sie gewiss, Ihr Gast wird das Funkeln in Ihren Augen auch ohne den bekannten Satz erkennen. Augen sind der Spiegel unserer Seele. Humphrey Bogart wusste, wie man beeindruckt. Ahnte er auch, was man in den Augen alles lesen kann?



Christina Weigl  
Training & Coaching  
www.christina-weigl.ch

### Weiterbildung aktuell

Unser Weiterbildungsangebot  
finden Sie hier:  
[www.hotelleriesuisse.ch/  
weiterbildung](http://www.hotelleriesuisse.ch/weiterbildung)

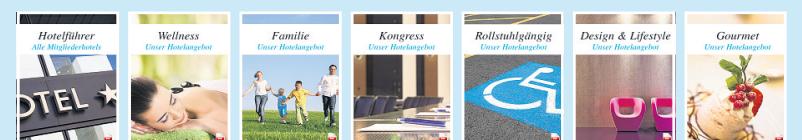


Ihr Stelleninserat in der htr hotel revue

**für nur 150 Franken**

Direkte Online-Erfassung unter:  
[www.htr.ch/jobdispo](http://www.htr.ch/jobdispo)  
htr hotel revue - 031 370 42 42 / 77

Hotelfinden! Sie haben die Wahl.



[www.swisshotels.com](http://www.swisshotels.com)

