

Sicherheit und Vertrauen

Wir sind da, wenn unsere Gäste uns brauchen.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Durch ständige Ansprechbarkeit zeigen wir dem Gast, dass er bei uns im Mittelpunkt steht.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass die Mitarbeiter in jeder Hinsicht immer für ihn da sind.

Erwartungen übertreffen

Wir übertreffen die Erwartungen unserer Gäste.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Der Gast soll einen positiven Aufenthalt als ein positives Erlebnis wahrnehmen und als Stammgast **immer wieder zu uns zurückkehren.**

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass seine individuellen Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.

Die 6 Servicebereiche

Erscheinungsbild

Wie schön ist es doch, wenn Sie sich Ihren Gästen auf das Beste gepflegt zeigen – in jeder Hinsicht, ob Körperhygiene oder korrekte Kleidung, ein gepflegtes Äußeres macht gleich einen viel freundlicheren Eindruck.

Betriebsbereitschaft

Wie angenehm ist es doch, wenn alles für den Gast vorbereitet ist und er sich voll und ganz auf uns verlassen kann, wenn es um die Technik geht, oder um Materialien und Produkte. Jeder Gast hat es gern, wenn immer alles funktioniert.

Die 6 Servicebereiche

Qualität und Frische

Wie gut ist es doch, wenn Sie Ihren Gästen Angebote von ausschließlich bester Beschaffenheit und frischem Aussehen präsentieren. Bei dieser Ware greift man umso lieber zu und lässt sich gerne verleiten. Wenn der Salat z.B. richtig knackig und frisch ist, schmeckt er doppelt so gut.

Sauberkeit

Wie zuvorkommend ist es doch, wenn es für den Gast überall nur so blitzt und blinkt und er sich immer richtig wohl fühlen kann. Wenn es sauber ist und gut riecht, hält er sich nochmal so gerne bei uns auf.

Die 6 Servicebereiche

Wartezeiten

Wie schön ist es doch, wenn Sie dafür sorgen, dass jeder Gast seinen Aufenthalt in bester Laune genießen kann, weil er ganz schnell bedient wird. Wer wartet schon gerne, wenn er Hunger oder keine Zeit hat.

Verhalten und Kommunikation

Wie wichtig ist es doch, wenn der Gast immer und überall mit Aufmerksamkeit und Freundlichkeit umsorgt und respektiert wird. Eine nette Geste wirkt Wunder und ein Lächeln sagt mehr als 1.000 Worte.

Pocket Trainer

Mitarbeiterkultur

Die Disziplinen für Ihre erfolgreiche Arbeit



Entspannen

Erfolgreiche Arbeit

Die Disziplinen für Ihre erfolgreiche Arbeit

Es braucht nicht viel, das tägliche Arbeitspensum zu Ihrer Zufriedenheit und zum Wohl Ihrer Gäste zu erledigen: Diese Disziplinen helfen Ihnen dabei. Sie nennen jeweils unsere Leistungsversprechen und beschreiben, was wir damit für den Gast erreichen wollen und was der Gast von uns erwarten kann.

Sauberkeit und Hygiene

Wir haben sehr hohe Ansprüche an Sauberkeit und Hygiene.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Tadellose Sauberkeit ist das absolute Maß aller Dinge und die Basis für **einen guten Service**.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass alles sauber und gepflegt ist, so dass er sich in jeder Hinsicht wohl und sicher fühlen kann.

Qualität und Quantität

Wir erwarten unsere Gäste und sind auf sie vorbereitet.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Durch die ständige Verfügbarkeit aller Produkte und Verbrauchsmaterialien und die Funktionstüchtigkeit der Geräte, sowie technischen Einrichtungen, stellen wir einen störungsfreien und angenehmen Aufenthalt für den Gast sicher.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf freuen, willkommen zu sein, und sich darauf verlassen, dass wir absolut gut vorbereitet und alle Geräte und Anlagen betriebsbereit sind.

Der erste Eindruck

Wir überzeugen durch den ersten Eindruck.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Durch einheitliche Kleidung und ein gepflegtes Äußeres unterstützen wir einen perfekten Auftritt. Als Mitarbeiter sind wir die Visitenkarte unserer Anlage.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass alle Mitarbeiter gepflegt aussehen und wird direkt daraus schließen, dass dies auch für die gesamte Anlage gilt.

Herzlich Willkommen

Wir sind stets freundliche und herzliche Gastgeber.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Durch direkte und persönliche Wahrnehmung/Begrüßung der Gäste stellen wir einen ersten Kontakt her und signalisieren ihm, dass er herzlich willkommen ist.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass er in jeder Hinsicht unsere volle Aufmerksamkeit genießt und in uns jederzeit einen freundlichen Ansprechpartner findet.

Freundliche Beratung

Wir sind aktive und kompetente Gastgeber.

Was wollen wir in dieser Disziplin für den Gast erreichen?

Durch eine kompetente, freundliche und aktive Beratung erfüllen wir die Wünsche unserer Gäste und beantworten deren Fragen.

Was kann in dieser Disziplin der Gast von uns erwarten?

Er kann sich darauf verlassen, dass er stets kompetent und umfassend beraten wird und ergänzende Angebote bekommt.

Wohlfühlen

Genießen