

Bildung,
die begeistert!

Meine Gäste – meine Fans

Von der Servicewüste zur Gästebegeisterung

Sie wollen Ihren Umgang mit Ihren Gästen auf neue Füße stellen? Sie wollen Ihre Gäste besser verstehen? Sie wollen den Erfolg Ihres Betriebes und Ihren persönlichen Erfolg optimieren?

Dieses Buch ist nicht einfach ein „Knigge“ für den Tourismus, es ist vielmehr das perfekte Hilfsmittel im täglichen Umgang mit Ihren Gästen. Es hilft Ihnen, sowohl die Umgangsformen zu verbessern als auch ein erhöhtes Bewusstsein für Ihr eigenes Verhalten dem Gast gegenüber zu gewinnen. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für Ihren Gast!

Alle Themen sind wie noch nie auf den Tourismus abgestimmt. Dieses Buch taucht mit jedem der vier großen Kapitel tiefer in die Gästebeziehung ein. Die Rubriken „Kopfkino“, „Do it yourself“ und „Aus dem Tagebuch eines Gastes“ motivieren, sich in Ihr Gegenüber hineinzuversetzen und durch eigenes Erleben das künftige Handeln zu verfeinern.

DAS Muss für (touristische) Dienstleister!

SOWOHL FÜR REZEPTION ALS AUCH FÜR DAS SERVICE, DIE WELLNESSABTEILUNG UND DAS HOUSEKEEPING.

Ein Blick ins Buch:



Die Inhalte sind genau auf den Berufsalltag zugeschnitten und so geschrieben, dass Neugier aufkommt und Begeisterung überspringt.

Auch heikle Themen (wie beispielsweise Adelstitel, Duzen, Körperhygiene oder Kondulieren) werden praxisgerecht und umfassend besprochen.

Wirkliche Experten erläutern die typischen Besonderheiten internationaler Gäste.

Aus dem Inhalt:

- Mit dem Gruß fängt alles an ... (vom Grüßen und Begrüßen über Namen-Merken und Titel bis zum telefonischen und schriftlichen Gruß)
- Der erste Eindruck (von der Körpersprache über Äußeres wie Kleidung bis Stimme, Kontakt und Abstand)
- Richtiges Reden ist Gold! (von Kommunikation im Allgemeinen über richtiges Zuhören, aktive

Bildung,
die begeistert!

Sprache, Fragetechnik, Smalltalk bis zur schriftlichen Kommunikation)

- Der Wow-Effekt (von Motivation über Verkaufstechnik bis zu Beschwerdemanagement und Gästebedürfnisse)

Meine Gäste – meine Fans

Von der Servicewüste zur
Gästebegeisterung

1. Auflage 2014 ISBN 978-3-99033-
108-8

200 Seiten

Softcover, 4-farbig

EUR

34,90

**Neu – Jänner
2014!**