



## Was Gäste wünschen

Hamburg, 30. April 2016. Die Tourismusbranche spürt es schon lange, das Reiseverhalten der Menschen ändert sich und mit ihm die Ansprüche der Gäste. Das Buchungsverhalten wird spontaner, die Aufenthaltsdauer kürzer, aber die Anzahl der Reisen pro Gast steigt. Dabei bleiben die Erwartungen an Erholung, Angebot, Ambiente und Service gleich. Allerdings vergleichen Reisende heute ganz selbstverständlich die Ausstattungen von Einrichtungen und das Verhalten von Servicepersonal an ihrem Reiseziel mit dem der Mitbewerber – national wie international.

Wir leben im digitalen Zeitalter. Internet, Social Media, Computer, Smartphones und Tablets haben unser Leben komplett verändert. Neue und viel schnellere Formen der Kommunikation und des Austauschs sind möglich, Hotellerie und Gastronomie sehen sich mit ganz neuen Herausforderungen konfrontiert: Je virtueller die Welt wird, desto schneller ist ein gutes oder schlechtes Urteil der Gäste im Netz.

## Die Wertigkeit der Begegnung rückt wieder in den Vordergrund

Die Qualität der Begegnung wird für Gäste immer wichtiger. Alles in unserem Alltag wird schneller und anspruchsvoller – damit steigt auch der Wunsch nach Geborgenheit und Harmonie durch Individualisierung und maßgeschneiderte Angebote für Urlaub, Seminare, Restaurantbesuche u. Ä.

Lange Wartezeiten und strikte Vorgaben im Tagesablauf des Gastes werden immer häufiger zum Beschwerdefall. Warten ist „out“ und die selbst bestimmte Zeiteinteilung wird für Gäste immer wichtiger. Hier sind enorme Flexibilität in der Hotelbranche gefragt sowie außergewöhnliche Ideen und Angebote als Schlüssel zum Erfolg. Gäste wollen überrascht und begeistert werden – Zufriedenheit allein reicht schon lange nicht mehr aus für eine Weiterempfehlung, weder persönlich noch im Netz.

Entscheidend ist, wie gut Gastgeberinnen und Gastgeber beispielsweise im Hotel, Restaurant oder Spa bei der Ankunft ihrer Gäste auf deren Ansprüche und Erwartungen vorbereitet sind. Haben sie (noch) Freude daran, ihre Gäste zu überraschen und ihnen dadurch unvergessliche Urlaubs-Momente zu bereiten? Die richtigen Mitarbeiter am richtigen Platz sind immer noch die Voraussetzung dafür, dass Gäste sich wohl fühlen. Die meisten schätzen heute Gastgeber, denen sie auf Augenhöhe begegnen können. Sie erwarten von allen Servicekräften fachliche Kompetenz, hohe empathische Fähigkeiten, perfekte Umgangsformen sowie ein professionelles Auftreten und Erscheinungsbild.

## Die Qualität der Daten

Um dem Gast von heute einen perfekten Aufenthalt im Hotel, Restaurant, Spa, etc. zu ermöglichen, ist die Qualität des Datenmaterials ein wesentlicher Aspekt. Denn 80 Prozent der Gäste sind bereit, ihre Daten herauszugeben, wenn sie einen Nutzen davon haben. Setzen also Mitarbeiter in Hotellerie und Gastronomie die technischen Möglichkeiten von heute vor der Ankunft ihrer Gäste geschickt ein, dann starten diese ihren Aufenthalt mit einem besonders guten ersten Eindruck. Ein Gast fühlt sich (an)erkannt, wenn der gewünschte Tisch, das favorisierte Zimmer, der bevorzugte Masseur, etc. für ihn/sie gebucht wurden. Werden seine Erwartungen hingegen nicht erfüllt, kann das jeder ganz schnell online lesen, bei den vielen Bewertungen im Internet. Und: Mehr als 50 Prozent der



## Etikette Trainer International

Gäste nutzen heute genau diese Bewertungen auf den Internet-Plattformen, um sich für oder gegen ein Hotel, ein Restaurant, ein Spa zu entscheiden...

3.357 Zeichen (mit Leerzeichen)

*Redaktion: Maria Radinger, [www.guterstil.at](http://www.guterstil.at), Imme Vogelsang, [iv-imagetraining](http://iv-imagetraining)*

### **ETI: Etikette Trainer International**

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.