

BDVT

Zeichen ultimativer Gastfreundschaft

Als Trainerin und Beraterin für Kundenbegeisterung gehört Tanja Herzig zu den Vielreisenden dieses Landes. Die verschiedensten Erfahrungen von der Hotelbuchung bis zum Check-out sorgen dafür, dass ihre Reisen nie eintönig werden. Was sie aber in erster Linie einfordert, erläutert sie in ihrem Beitrag.

„In manchen Hotels gibt es Aufmerksamkeit und kreative Ideen, die mir stets positiv im Gedächtnis bleiben: Eine regionale Süßigkeit auf dem Kopfkissen statt eines gewöhnlichen Betthupferls, oder eine Pflanzenstation in der Lobby, mit der ich mir nach Lust und Laune mein Zimmer begrünen kann. Immer öfter kommt es auch vor, dass ich selbst über die Zimmerreinigung entscheiden kann: Verzichtete ich auf den Komfort, hängte ich ein entsprechendes Säckchen an die Tür. Am Abend ist dies

dann wie von Zauberhand mit einer süßen Überraschung gefüllt.

Leider gehören zum Spektrum meiner Erfahrungen auch weniger inspirierende Zwischenfälle. Eine Aversion habe ich beispielsweise gegen Check-in und Check-out entwickelt. Ob ich einen Computer oder einen Menschen aus Fleisch und Blut vor mir habe, macht dabei keinen Unterschied. Denn: Nach häufig langen Anreisen warten Formulare auf mich. Und am Abreisetag ist die Rechnungsanschrift mitunter nicht korrekt. Für mich sind dies überflüssige Ärgernisse.

Und dann gibt es noch die Begebenheiten, die schließlich auch den Weg zu meinen Teilnehmenden, zu Bekannten, Freunden und Familie finden. Weil es einzigartige Geschichten sind, die ich nicht vergessen kann. Der entscheidende Unterschied: Diese Geschichten werden von Menschen geschrieben. Ein Mitarbeiter ließ mir beispielsweise immer, sobald ich das Restaurant betrat, mit einem strahlenden Lächeln ein Spiegelei kommen. Das gehörte nicht zum Service, doch er wusste, dass ich dies



Unter dem Hashtag #ServiceTraum sammelt Trainerin Tanja Herzig von KORU Training, Coaching & Consulting begeisternde Serviceerlebnisse.

gerne mochte und wollte, dass ich mich wie zuhause fühlte. Für mich ein Zeichen ultimativer Gastfreundschaft.

Exzellenten Service in Hotels erkenne ich an eben diesen Mitarbeitenden. Die, die meine Wünsche kennen beziehungsweise erfüllen und von Herzen freundlich sind.“



BDVT e.V. – Berufsverband für Training, Beratung und Coaching
 Telefon +49 (0)221-920760
 info@bdvt.de • www.bdvt.de