

Umgang mit dem Gast im Tourismus - Arbeitsblatt

Wie sollte der Umgang mit dem Gast sein?

PROFESIONELL UND HERZLICH!

Das muss man aber erst lernen. Wer im Tourismus tätig sein will, sollte die Menschen gern haben. Man sollte sich in den Gast hineinversetzen können, vorstellen, wie er denkt und was er sich wünscht.

Stellen Sie sich vor, dass der Gast folgende Fragen hat und versuchen Sie diese zu beantworten. Überlegen Sie sich auch weitere Fragen und beantworten Sie diese.

- Wie wird der Aufenthalt sein?
- Bekomme ich für mein Geld die entsprechende Leistung?
- Werde ich mich in diesem Hotel (Restaurant,...) wohl fühlen? Kann ich mich hier wie zu Hause fühlen?
- Werden meine Wünsche, Anliegen, Bedürfnisse ernst genommen und respektiert?
- Brauche ich mich um nichts kümmern, kann ich mich umsorgt und behütet fühlen, mich entspannen?
- Kann ich durch den Aufenthalt hier mein Ansehen mehren?
- Kann auf mich etwas zukommen?

Notieren Sie die Antworten und schreiben Sie weitere Fragen:

Jeder, der mit dem Gast in Kontakt kommt, entscheidet auch über die Zufriedenheit des Gastes. Egal ob es der Unternehmer, Manager oder das Zimmermädchen ist. Grundregel: Umgangsformen und gesellschaftliche Regeln sind nicht stur und statisch um- bzw. aufzusetzen, sondern der Situation entsprechend einfühlsam anzuwenden.

Schwerpunkte der Etikette:

Begrüßung

Handreichung



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Sie- oder Du- Anrede

Verbale und nonverbale Verabschiedung

Kleidung, Aussehen, Hygiene

Distanzen und Freiräume

Wer hält wem die Tür

Sitzpositionen

Benehmen bei offiziellen Gesellschaften

Wenn Sie sich in diesen Punkten nicht sicher sind, suchen Sie im Internet.

Adolph Freiherr von Knigge: „Interessiere dich für andere, wenn du haben willst, dass andere sich für dich interessieren – respektiere dich selbst, wenn du willst, dass andere dich respektieren sollen.“

Wir üben tschechisch:

Guten Tag = dobrý den

Danke = děkuji

Hallo = ahoj

Bitte = prosím

Tschüss = ahoj

Auf Wiedersehen = na shledanou

Damit der Gast zufrieden ist, sollte man sich Gedanken über mögliche kritische Ereignisse machen:

- Parkplätze (keine, nicht zu finden,...), Zugänge
- Wetter
- Der Gast hatte andere Vorstellungen (Zimmer, Umgebung, Unterhaltung,...)
- Der Gast beschwert sich über das Zimmer (das Essen, Lärm,...)

Machen Sie sich Notizen, wie man in diesen Fällen reagieren sollte:

Vielleicht kommen Sie auf weitere kritische Ereignisse:

Und andere Lösungen:



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Betrachten Sie verschiedene Leistungselemente und stellen Sie sich folgende Fragen:

- In welcher Phase der Servicekette (Informieren und Planen, Orientieren, Unterkunft, Assistenz, Essen, Freizeit, Unterhaltung, Einkaufen, An- und Abreise, Erinnerung) können kritische Ereignisse für den Gast auftreten?
- Welche kritischen Ereignisse entstehen in diesen Phasen?
- Was würden Sie als Gastgeber in diesen Situationen machen?
- Welche Maßnahmen sind sinnvoll, um diese Situationen zu vermeiden?

Erstellen Sie eine Tabelle – hier ein Beispiel – ergänzen Sie:

Situation des Urlaubsgastes	Kritische Ereignisse	Maßnahmen/ Lösungen
Anfrage – Angebot	- Veraltete Prospekte - Dauert lange -	- Alte Prospekte aussortieren, nicht versenden -
Reservierung		
Anreise		
Check in		
Zimmerbezug		
Abreisetag	- Gast drängt auf Zimmerfreigabe - Kein vorgezogenes Frühstück möglich -	
Rechnung	- Stimmt nicht - Dauert zu lange - Unklarheiten -	
Verabschiedung	- Zu lange oder keine Abschiedung -	
Zu Hause	- keine Post übers Jahr -	- Dankeskarte zusenden - Je nach Zielgruppe öfter kontaktieren
	-	-

