

Schullogo	Name: _____ Klasse: _____ Datum: _____	ReuS
LF 5.2 Umgang mit Gästen		

Analysieren Sie verschiedene Gästegruppen und deren Bedürfnisse. Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Trends und betriebliche Voraussetzungen.

Umgang mit Gästen 3 h - (Auftrag 1-3)

Gäste: Umgang mit verschiedenen Typen

Infotext:

Als Menschen sind unsere grundlegendsten Bedürfnisse Nahrung, Wasser und Unterkunft. Hotels und touristische Einrichtungen bieten natürlich Unterkunft und in der Regel auch Speisen und Getränke. Dieses Bedürfnis zu erfüllen scheint also ziemlich einfach, oder? Theoretisch ja, aber viele Hotels erhalten immer noch Gästebewertungen, in denen unbequeme Betten, lauter Lärm und Probleme mit dem Speisen- und Getränkeservice erwähnt werden. Während die physiologischen Bedürfnisse der Gäste am leichtesten zu befriedigen scheinen, sind diese auch die wichtigsten, da die physiologischen „Kästchen“ überprüft werden müssen, bevor die Gäste ihre restlichen Bedürfnisse erfüllen können.

In erster Linie muss Ihr Hotel sicherstellen, dass die Gäste gut schlafen können. Machen Sie jedes Zimmer zu einer gemütlichen, ruhigen Oase, die zum Ausruhen einlädt, mit bequemen Matratzen, sauberer Bettwäsche, Schallisolierung und Temperaturregelung. Auch für Allergiker kann es einen großen Unterschied machen, hypoallergene Kissen und Bettdecken zur Verfügung zu haben.

Wenn Sie den Schlafbereich beherrschen, stellen Sie sicher, dass die Gäste bei Bedarf immer auf Essen und Wasser zugreifen können. Erwägen Sie, Annehmlichkeiten wie kostenlose Wasserflaschen, einen Snackkorb, eine Obstschale oder sogar eine Minibar mit handverlesenen, lokalen Produkten hinzuzufügen. Versuchen Sie neben den Angeboten auf dem Zimmer, jegliche Reibungen zu vermeiden, denen Gäste bei der Bestellung von Speisen oder Getränken begegnen könnten. Wenn der Magen Ihres Gastes nach einem langen Reisetag knurrt, ist das Letzte, was er tun möchte, wenn er versucht, eine Bestellung beim Zimmerservice aufzugeben, nur um dann mit einer Lieferzeit von 45 Minuten zu rechnen. Technologielösungen wie SuitePad können den Bestellprozess rationalisieren, sodass Gäste per Fingertipp Zimmerservice bestellen oder Restaurantreservierungen buchen können. Wenn Ihre Unterkunft kein Restaurant vor Ort hat, sollten Sie in Erwägung ziehen, Snacks an der Rezeption zu verkaufen oder mit nahegelegenen Restaurants für die Lieferung zusammenzuarbeiten.

All das sind Teile in der Kommunikation eines Hotel- Tourismusbetriebes. Intern sowie extern. Jede Interaktion, egal ob digital, analog, per App, via social Media ist ein Austausch zwischen Sender und Empfänger und damit direkte oder indirekte Kommunikation.

Ihre Aufgabe ist den Umgang in der Kommunikation so wertschätzend , effizient und nachhaltig für ihr Unternehmen zu gestalten.

Es gibt die unterschiedlichsten Typen an Menschen. Eine gute Servicekraft erkennt, mit wem sie es zu tun hat und verhält sich entsprechend. Das fördert enorm die Gästezufriedenheit und sicher auch das Trinkgeld :)

AUFTRAG 1:

Sortieren Sie nachfolgende Charaktereigenschaften nach ihren möglichen Verhalten.

Der Geizhals



Man erkennt ihn daran, dass er vorsichtig bestellt und z.B. versucht die Suppe des angebotenen Tagesessen gegen ein Getränk zu tauschen, damit er sich dieses einsparen kann. Versuchen Sie nicht, solchen Gästen etwas besseres oder teureres anzubieten. Sie werden scheitern! ausserdem führt das dazu, dass der Gast in Erklärungsnot kommt und sich unwohl fühlt. Versuchen Sie außerdem, auf die Wünsche einzugehen. Auch wenn der Gast sparsam ist, wird er sich wohlfühlen und vermutlich wiederkommen.

Der Angeber



Er mag den großen Auftritt, protzt mit Sprüchen und sicher auch mit Statussymbolen (z.B. teure Uhr) und steht gerne im Mittelpunkt. Er behandelt das Personal meist abschätzig. Sie brauchen Geduld und innere Ruhe! Lassen Sie sich nicht provozieren. Man sollte diesem Gast gut zuhören und ihm Aufmerksamkeit schenken. Widersprechen Sie nicht und sehen Sie über die eine oder andere Bemerkung hinweg. Wenn es allerdings beleidigend oder anzüglich wird, weisen Sie den Gast in die Schranken bzw. informieren Sie Ihren Vorgesetzten. Nutzen Sie lieber sein Geltungsbewusstsein und versuchen ihm nur die besten Produkte anzubieten.

Der unsichere Typ



Dieser Typ bleibt oft zögernd am Eingang stehen, um dann langsam und oft auch mit gesenktem Kopf durch das Restaurant "zu schleichen". Er wirkt verunsichert oder hilflos und ist dankbar für eine freundliche Ansprache und z.B. die Zuweisung eines Tisches (so dass er diese Entscheidung nicht treffen muss). Helfen Sie ebenso zurückhaltend diesem Gästetyp. Empfehlen Sie besondere Speisen und Getränke, geben Sie ihm das Gefühl, eine gute Wahl getroffen zu haben. Seien Sie außerdem nicht zu kurz angebunden am Tisch - er könnte denken, er stört Sie!

Der entschlossene Typ



Dieser Typ ist mit am leichtesten zu handeln. Er weiß, was er will, er möchte gut beraten werden und ist bereit für Qualität Geld auszugeben. Er nennt seine Wünsche ohne "herumzueiern". Er ist selbstbewusst und sollte mit einer ebensolchen Haltung begegnet werden. Lassen Sie ihn nicht warten, bedienen Sie ihn zügig und betreuen ihn umfassend. Zeigen Sie ihm, dass er gut gewählt hat.

Der redselige Gast



Eigentlich ist das ein sehr angenehmer Gasttyp. Er grüsst freundlich und sucht gleich das Gespräch. Er lässt sich meist auch von einem vollen Restaurant nicht davon abhalten, Ihnen seine Geschichten zu erzählen. In einem solchen Fall, entschuldigen Sie sich freundlich und machen Sie Ihre Arbeit. Wenn die Zeit es erlaubt, gehen Sie zu ihm und hören Sie einfach zu (aber geben Sie ihm am besten keinen Anhaltspunkt für ein neues Thema).

Der nervöse Typ



Er ist in Eile - kommt meist schon gehetzt ins Restaurant hinein. Er braucht die sofortige Ansprache und Bedienung. Legen Sie ihm zügig die Karte hin und bringen Sie das Bestellte ebenso schnell. Wenn Sie nicht schnell genug sind, wird er nach Ihnen rufen und ggf. im Tonfall ernster. Er wirkt schnell unhöflich - meinst es aber gar nicht so. Er entscheidet sich schnell und braucht eigentlich Ihre Empfehlungen nicht. Geben Sie ihm das Gefühl, sich nur um ihn zu kümmern und seine Zeit nicht unnötig zu verplempern.

Der mißtrauische Gast



Dieser Gast denkt ständig, dass Sie ihn ausnehmen wollen, ihm minderwertige Produkte anbieten und nur Umsatz machen möchten. Er hinterfragt alles - insbesondere Ihre Empfehlungen. Er sieht überall den Betrug, von der Küche bis zu Ihnen. Er äußert sich stets kritisch und machmal dadurch auch beleidigend. Versuchen Sie sein Vertrauen zu gewinnen, quatschen Sie ihm nichts auf, bieten Sie auch günstige Produkte an, übertreiben Sie nicht bei der Beschreibung einer Speise. Sollten Ihnen mögliche Probleme schon bekannt sein (Schnitzel ist aus / WC-Anlage ist defekt), machen Sie ihn aktiv darauf aufmerksam. Das schafft Vertrauen. Gewinnen Sie ihn für sich und Ihren Betrieb!

Der Nörgler



Dieser Typ Gast sucht ständig die Fehler (und findet sie auch), er ist praktisch nicht zufrieden zu stellen. Er meckert an der Speisekarte herum, weil sie zu lang/zu kurz/zu unausgewogen ist. Er meckert über Sie, weil Sie zu langsam laufen oder zu lange gewartet haben, bis Sie sich um ihn gekümmert haben. Er meckert über das Essen weil es zu viel/zu salzig/zu lieblos angerichtet oder zu kalt ist... Diesen Gast glücklich zu machen ist eine schwierige Aufgabe. Seien Sie stets höflich und freundlich. Versuchen Sie die "echten" Beanstandungen von den anderen zu unterscheiden und argumentieren Sie dann ebenso freundlich. Geben Sie ihm aber keinen Anlass für weitere Nörgeleien.

Der anspruchsvolle Gast



Dieser Typ ist naturgemäß ganz besonders gerne gesehen. Ihm ist der Preis egal, er will beste Leistungen und besten Service und ist bereit, dafür angemessen zu zahlen. Diese Gäste lassen sich gerne beraten - nutzen Sie seine Einstellung und bieten Sie ihm die "besseren" Produkte aus Ihrer Karte an (Sie haben doch sicher noch ein paar Flaschen eines besonders guten Weins im Keller, der auf keiner Karte steht).

Neben den bereits erwähnten Charaktereigenschaften und deren abgeleiteten Verhaltensweisen gibt es eine Unzahl von weiteren Faktoren die eine Rolle spielen.

Wichtig sind hierbei die unausgesprochenen Gästewünsche!

Exemplarisch stehen dafür bestimmte betriebliche Voraussetzungen bzw. Umsetzungen denen man zwingend Aufmerksamkeit schenken sollte.

AUFTRAG 2:

Besprechen Sie in Kleingruppen die unterschiedlichen Bedürfnisse von Familien mit Kindern, Senioren und Menschen mit körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen. Sammeln Sie dazu 5 Bedürfnis-Punkte für jede Gruppe.

Anschliessend präsentieren Sie diese in der Gruppe und besprechen mögliche Vorkehrungen und Ideen zur Umsetzung von unausgesprochenen Gästewünschen.

Gästegruppe	Bedürfnisse	Umsetzungshilfen
Familien mit Kindern		
Senioren		
Menschen mit Beeinträchtigung/-en		

AUFTRAG 3

Besprechen Sie mit ihrem Sitz-Partner eine weitere Gästegruppe aus Ihrem Betrieb und bearbeiten Sie diese. Anschliessend spielen sie diese in einem Rollenspiel, und Ihre Zuschauer erraten welche Gruppe hier vorliegt und welche Bedürfnisse und Umsetzungshilfen gezeigt werden.