

## INHALT

---

- 09 Dieses Service-Buch ...
- 10 Wir alle bieten guten Service – richtig?  
Ich bitte um Handzeichen
- 10 Ich bin stolz, ein Dienstleister zu sein
- 12 Service-Qualität. Ja?
- 13 Ein Taxifahrer macht's uns vor
- 14 Hintergrundwissen: Qualität: Gestern – heute – morgen
- 17 Die große Idee: Setzen Sie auf individuellen Service
- 17 Achtung! Trend! »Service-Individualisierung«
- 22 »Es gibt kein ›Nein‹ beim Gast«
- 28 Hintergrundwissen: Wir »verkaufen« Lebensqualität
- 32 »Wenn wir in die Qualität gehen, müssen wir Werte spüren«
- 37 Top-Service? Ja, bitte ... danke!
- 38 Danke, sehr aufmerksam!
- 41 Hintergrundwissen: Achtsamkeit
- 44 Momente der Nähe
- 51 Wer ist heute noch treu?  
Erfolgsfaktoren für Gäste- und Kundenbetreuung
- 52 Ich selbst als Guest. Sich selbst beobachten
- 54 Das ist eine reizende Geschichte
- 57 Der Mitarbeiter als Servicebotschafter für Stadt und Region
- 64 Der Schiffskapitän und der Rückwärtsgang
- 66 »In Ausflugszielen steckt noch viel Service-Reserve«
- 71 On Stage – Off Stage
- 72 Ja, es tut mir weh, wenn ich Mittelmäßigkeit erlebe
- 74 »Nichts ist selbstverständlich«
- 81 Abenteuer Ausbildung in der Gastronomie
- 87 Gastro-Storys zum Fürchten
- 88 Untreue Stammgäste – ein Phänomen unserer Zeit
- 90 Hintergrundwissen:  
Der Kunde und Guest nach (oder in) der Krise

**92** \_\_\_\_ »Man muss jedes Kind individuell sehen«

**97** \_\_\_\_ Gästeverblüffung

**108** \_\_\_\_ Hintergrundwissen: Neue Service-Ideen gesucht?

Machen Sie doch mal ein Brainstorming!

**109** \_\_\_\_ Mit (kleinen) Innovationen die Begehrlichkeit steigern

**112** \_\_\_\_ Störenfried Kunde – vom König zum Bittsteller

**113** \_\_\_\_ »Wir nennen sie liebevoll >Goldies««

**119** \_\_\_\_ Erfahrungen aus Mystery-Guest-Checks

**124** \_\_\_\_ Provokation: The customer is NOT always right!

**127** \_\_\_\_ Die (gute alte) Gastlichkeit – mit Herz!

**128** \_\_\_\_ Hintergrundwissen: Service Design

**131** \_\_\_\_ Service-Qualität für Kurzurlauber

**135** \_\_\_\_ Warum, frage ich mich, passieren solche Non-Magic-Moments?

**136** \_\_\_\_ »Diese Frage stellt sich bei uns gar nicht«

**140** \_\_\_\_ Hintergrundwissen: Wer fragt, der führt

**142** \_\_\_\_ Von Robotern und Computern

**144** \_\_\_\_ Welche Gästetypen kennen Sie?

**148** \_\_\_\_ Tipps für mehr Tip

**153** \_\_\_\_ Wer sich ärgert, beschwert sich ... hoffentlich und Gott sei Dank

**155** \_\_\_\_ Das gute Telefonat

**157** \_\_\_\_ Die E-Mail von heute ist der Gast von morgen.

10 Regeln einer guten E-Mail-Kommunikation

**159** \_\_\_\_ Das Lächeln macht's!

**162** \_\_\_\_ Das »kleine Gespräch« – professioneller Small Talk mit Kunden/Gästen

**163** \_\_\_\_ Wir schauen genauer hin!

**164** \_\_\_\_ Das Leuchten in Ihren Augen ...

und die Bereitschaft zur Selbsteinschätzung

**165** \_\_\_\_ Was die besten Verkäufer besser machen als der Rest

**166** \_\_\_\_ Und das ist meine Zusammenfassung