

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 Gast. 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-Stories zum Fürchten
- 88 ____ Untreue Stammgäste – ein Phänomen unserer Zeit
- 90 ____ Hintergrundwissen:
Der Kunde und Gast 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