



# Auf den Spuren des Gastes

Ihr Weg zum kundenorientierten Angebot



## Einflussfaktoren



Preis-Leistung



Nachhaltigkeit



Flexibilität



Individualität



Abenteuer



Regionalität



Qualität



Digitalisierung



Positionierung

### 1 Unterkunftssuche

- Eine kundenfreundliche Internetseite mit aussagekräftigen Bildern, Videos
- Einbinden von Kundenstimmen
- Kundenorientierte Social Media Inhalte z.B. ein Rezeptvorschlag vom Chefkoch höchstpersönlich oder eine persönliche Vorstellung des Teams
- Schnelle und professionelle Reaktion auf online Bewertungen
- Eine klare Mission und Positionierung<sup>1</sup>
- Zusammenarbeit mit anderen touristischen Einrichtungen<sup>2</sup>

### 3 Anreise & Ankunft

- Eine freundliche Email oder ein kurzes Telefonat vor Aufenthalt, um noch offene Fragen zu klären
- Eine digitale Zusendung Ihrer Gästemappe im Voraus mit nützlichen Informationen zur Unterkunft und Region<sup>5</sup> und dem ein oder anderen persönlichen Geheimtipp
- Angebot eines ÖPNV Shuttles und der Verweis auf die touristischen Buslinien
- Ein erfrischender Willkommensdrink oder bei heißen Temperaturen auch das Angebot von Erfrischungstüchern
- Selbst gebackene Kekse an der Rezeption, nach "Omas Rezept" oder hergestellt aus regionaltypischen Zutaten

### 5 Zimmer & Service

- Willkommenskarte, frische Blumen, ein köstlicher Obstteller oder regionaltypische Leckereien als Willkommensgruß
- Eine Notiz der Reinigungskraft mit persönlichem Ausflugstipp oder Namen des Lieblingsrestaurants
- Kostenfreie Wasserinfusionen in der Lobby
- Auslage von Prospekten<sup>6</sup>
- Extra Services wie Fußbäder oder regionale Picknickkörbe
- Wellnessangebote z.B. durch eine externe Masseurin
- Wäscheservice bzw. eine Trockenmöglichkeit für Sportbekleidung
- Auswahl an extra Kissen und Decken
- Bleiben Sie im Gespräch: Erkundigen Sie sich bei Begegnungen z.B. auf dem Flur oder beim Frühstücksservice über das Wohlergehen und die Zufriedenheit des Gastes

### 7 Nach Aufenthalt

- Halten Sie den Kontakt aufrecht z.B. mit Hilfe eines Newsletters
- Versenden Sie Geburtstagsgrüße mit einem besonderem Angebot
- Pflegen Sie Ihren Kundenstamm - Es ist einfacher Gäste zu halten als neue dazu zu gewinnen
- Vermerken Sie Besonderheiten zu Gästen mithilfe eines CRM Systems um auch in Zukunft speziell auf deren Wünschen eingehen zu können (unter Beachtung des Datenschutzes)

### 2 Reservierung

- Einfache Direktbuchung durch ein integriertes Buchungssystem; auch möglich durch die Beteiligung an Deskline<sup>3</sup>, wo über einen "accommodation link" Direktbuchungen über die eigene Internetseite generiert werden können
- Best-Price Garantie oder das Angebot einer kostenfreien Leistung wie z.B. Frühstück bei Direktbuchungen
- Angebot der Gästecard<sup>4</sup>
- Angebot von "rundumsorglos" Arrangements (auch in Kooperation mit der Nordeifel Tourismus GmbH möglich)
- Informationen zum Reiseanlass (vielleicht lässt sich ja eine Besonderheit einrichten)

### 4 Check-in

- Persönliche Begrüßung und die Nachfrage einer angenehmen Anreise
- Verwenden Sie den Namen des Gastes in einem angenehmen Maße
- Beratung zu Freizeit- und Gastronomieangeboten
- Rundgang mit allen wichtigen Information
- Begleitung zum Zimmer, um alle Besonderheiten des Zimmers zu erklären
- Ein Anruf nach Check-in um zu schauen, ob alles in Ordnung und nach Vorstellung des Gastes ist
- Kostenfreie Upgrades z.B. in der Nebensaison
- Erfragen des Reiseanlasses (Einrichten einer passenden Besonderheit)

### 6 Check-out & Abreise

- Lunch-Pakete als Proviant für die Rückreise
- Eine Aufmerksamkeit des Hauses z.B. eine Flasche Wasser, "Coffee to go", selbstgemachte Marmelade oder regionaler Honig als Dankeschön
- Erkundigen Sie sich über den Aufenthalt des Gastes, und fragen Sie proaktiv nach Feedback. Verwandeln Sie eventuell schlechte Erfahrungen des Gastes durch gutes Beschwerdemanagement in eine positive Erinnerung<sup>7</sup>
- Bitte um eine online Bewertung
- Verabschiedende Worte in der Sprache des Gastes

## Nordeifel Tourismus GmbH

### Informieren Sie sich über eine Zusammenarbeit

- Angebotsgruppen und Routenteams<sup>1</sup>
- NeTWorking Nordeifel<sup>2</sup>
- Informations- & Reservierungssystem Deskline<sup>3</sup> (u.a. Unterkünfte, Gastronomie, Veranstaltungen)
- Gästecard<sup>4</sup>
- "Zu Gast in der eigenen Heimat"<sup>5</sup>
- Kostenloses Infomaterial<sup>6</sup>
- Tourismuswerkstatt Eifel<sup>7</sup>
- DTV Klassifizierungen
- Beratertage, Nachfolge im Hotel- und Gastgewerbe
- Monatlicher Newsletter