

Webinar "Wie aus gutem Service echte Dienstleistungsqualität wird"

Wie aus gutem Service echte Dienstleistungsqualität wird

Service kann jeder. Gastfreundschaft macht den Unterschied. Und warum jeder Gästekontakt zählt.

Freundlich sein. Wünsche erfüllen. Standards einhalten. Beschwerden lösen.

Das gehört zum Service. Aber **Dienstleistungsqualität beginnt genau dort, wo die Checkliste aufhört.**

Denn Gäste erleben ein Hotel oder Restaurant nicht anhand einzelner Leistungen. Sie erleben die Summe unzähliger kleiner Momente: Wie werden sie begrüßt? Wird ihr Wunsch wahrgenommen, bevor sie danach fragen müssen? Wie wird mit einem Problem umgegangen? Fühlt sich der Gast persönlich wahrgenommen – oder einfach nur abgefertigt?

Beschreibung des Seminars

In diesem 90-minütigen Webinar werfen wir einen neuen Blick auf **Gastfreundschaft, Serviceorientierung** und **echte Dienstleistungsqualität**.

Wir zeigen, warum kleine Gesten oft eine große Wirkung haben, weshalb professionelle Kommunikation mehr ist als Freundlichkeit und warum gerade in schwierigen Situationen sichtbar wird, was Dienstleistungsqualität wirklich bedeutet.

Dabei geht es nicht um starre Regeln oder den perfekten Standardsatz. Es geht um die Frage:

Was kann ich als Gastgeber tun, damit sich mein Gast wirklich gut aufgehoben fühlt?

Und das betrifft jeden: Führungskräfte genauso wie Mitarbeitende und Azubis.

Was ein Gast erlebt, kann wenige Stunden später öffentlich sichtbar sein. Gute Dienstleistung schafft nicht nur zufriedene Gäste, sondern wird zunehmend auch zu einem Teil der digitalen Reputation eines Hauses. Deshalb sensibilisieren wir auch dafür, **welche Wirkung jeder einzelne Gästekontakt auf Bewertungen, Weiterempfehlungen und die Wahrnehmung des Hauses haben kann.**

Nach 90 Minuten wissen Sie,

- ✓ was Dienstleistungsqualität wirklich ausmacht – und warum sie weit über Freundlichkeit und Standards hinausgeht.
- ✓ wie aus Service echte Gastfreundschaft wird und welche kleinen Gesten bei Gästen einen bleibenden Eindruck hinterlassen.
- ✓ warum jeder Gästekontakt zählt – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.
- ✓ wie Sie professionell und gleichzeitig persönlich kommunizieren, ohne aufgesetzt oder distanziert zu wirken.
- ✓ wie Sie auch bei Beschwerden und schwierigen Situationen souverän und lösungsorientiert bleiben.
- ✓ warum aufmerksames Handeln oft wichtiger ist als das perfekte Abarbeiten einer Checkliste.
- ✓ welchen Einfluss die tägliche Dienstleistungsqualität auf Online-Bewertungen und die digitale Reputation Ihres Hauses hat.
- ✓ wie jeder Mitarbeitende – vom Azubi bis zur Führungskraft – zum Gastgebererlebnis beitragen kann.

Von Hoteliers für Hoteliers

Die Referentin bringt dabei nicht die Theorie aus dem Lehrbuch ins Webinar, sondern **geballte Erfahrung aus der operativen Hotellerie und Gastronomie.**

Wir wissen: Im Alltag läuft nicht immer alles nach Plan. Es gibt volle Häuser, Personalknappheit, Stress, schwierige Gäste und Situationen, in denen man eigentlich gerade keine Zeit hat. Gerade dann zeigt sich echte Dienstleistungsqualität.

Unser Anspruch: weniger Service-Floskeln, mehr echte Gastfreundschaft.

Zielgruppe:

- Vom Azubi bis zur Führungskraft

Inhalte: siehe AGENDA

Seminar - Agenda für das Seminar

Das erwartet Sie im Webinar

1. Service kann jeder. Gastfreundschaft macht den Unterschied.

Was Gäste tatsächlich als gute Dienstleistung erleben – und warum „freundlich sein“ allein nicht reicht.

2. Der Gast erlebt 100 kleine Momente

Begrüßung, Blickkontakt, Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft, Verabschiedung: Warum sich Dienstleistungsqualität aus vielen kleinen Erlebnissen zusammensetzt.

3. Sehen, was der Gast nicht sagen muss

Aufmerksamkeit statt Abarbeiten: Wie Mitarbeitende Bedürfnisse erkennen, mitdenken und aus einem normalen Kontakt einen besonderen Moment machen.

4. Persönlich, professionell, verbindlich

Wie Nähe und Professionalität zusammenpassen. Wie Kommunikation wirkt. Und warum Gastfreundschaft nicht bedeutet, jeden Wunsch erfüllen zu müssen.

5. Wenn es schwierig wird, zeigt sich Qualität

Beschwerden, Kritik und schwierige Situationen: Warum nicht die Schuldfrage entscheidet, sondern der professionelle Umgang mit dem Gast.

6. Von der Checkliste zur Gastgeberhaltung

Standards sind wichtig. Aber exzellente Dienstleistung beginnt dort, wo Mitarbeitende eigenständig mitdenken und Verantwortung für das Gästelerlebnis übernehmen.

7. Gute Dienstleistung endet nicht an der Hoteltür

Warum das Erlebnis des Gastes heute auch online sichtbar wird – und welchen Einfluss Servicequalität auf Bewertungen, Weiterempfehlungen und die Reputation eines Hauses haben kann.

8. Der kleine Unterschied, den jeder machen kann

Was kann ich selbst bereits beim nächsten Gast anders machen? Ein persönlicher Impuls zum Abschluss.

Das Webinar wird via Zoom durchgeführt. Um Hintergrundgeräusche zu vermeiden, sollte Ihr Mikro stummgeschaltet sein. Bei Fragen können Sie es jederzeit gerne aktivieren. Entscheiden Sie zudem selbst, ob Sie Ihren Bildschirm freigeben, damit alle Teilnehmer Sie sehen dürfen. Bei Bedarf können Sie Ihren Namen nach dem Einloggen umbenennen!

Während des Webinars besteht die Möglichkeit zum Austausch unter Kollegen und mit der Referentin. Zum Abschluss folgt eine Feedback- und Fragerunde!