

# Seminar "Magic Moments - Emotionale Berührungspunkte schaffen" für Hoteliers und Gastronomen

Gäste emotional zu begeistern ist kein Hexenwerk! Mit kreativen Ideen und hervorragender Dienstleistungsqualität zaubern Sie eine Kundenorientierung, die in den Köpfen hängenbleibt. Entwickeln Sie einen Jahresplan für die laufende magische Überraschungskette in Ihrem Haus.

- ✓ Die Gästereise-Kette! Wo können Sie emotionale Überraschungseffekte erzeugen?
- ✓ Sie erfahren, warum Ihre Mitarbeiter als "Zauberer" dabei eine wichtige Rolle spielen
- ✓ Workshop mit praktischen Beispielen (Magic Moments) zur Inspiration!

## Beschreibung des Seminars

Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie die individuelle Servicequalität Ihres Unternehmens definieren und nachhaltig verbessern. Was bedeutet „Qualität“ überhaupt und was erwarten die Gäste?

Der Erfolg Ihres Hotels oder Ihrer Gastronomie ist von vielen Faktoren abhängig. Zweifelsohne spielen Standort und Ausstattung eine große Rolle. Doch mindestens genauso wichtig ist eine hervorragende kundennutzenorientierte Dienstleistungsqualität. Denn mit Service, der Begeisterung entfacht und in den Köpfen bleibt, werden Ihre Gäste Sie weiterempfehlen und wiederkommen. Der Standard ist langweilig und nichts Besonderes – in der Hotellerie wird von den Gästen, aber auch von den Mitarbeitern, einfach mehr erwartet. Mit 0815-Service locken Sie niemanden mehr hinter dem Ofen hervor. Dies erreichen Sie nur über einen außergewöhnlichen Dienstleistungsservice, der Sie ganz klar von Ihren Mitbewerbern abhebt. Doch wie erreichen Sie die nötige Dienstleistungsqualität? Dieses Seminar wird Ihnen dabei hilfreiche Unterstützung bieten!

Dieses Seminar ist Pflicht für alle, die eine kontinuierliche Qualität in ihren Betrieben umsetzen und leben wollen. Die sogenannten Magic Moments setzen Ihrer Dienstleistungsqualität die Begeisterungs-Krone auf.

Wir erarbeiten mit Ihnen, was „Qualität“ bedeutet und was Ihre Gäste erwarten. Dazu sind die verschiedenen Qualitätsstufen, -sorten und -ziele zu kennen. Mit den richtigen Strategien erreichen Sie eine außergewöhnliche und einzigartige Qualität mit Wow-Effekten. Das Ziel: eine auf die Zielgruppe ausgerichtete Unternehmensausrichtung.

In diesem Seminar werden Sie zahlreiche Anregungen bekommen, wie Sie sich weiter und noch zielführender positionieren können, Ihren Dienstleistungsgedanken konsequenter den heutigen Bedürfnissen anpassen bzw. stetig verbessern können und wie Sie mit Magic Moments für Begeisterung bei Ihren Gästen sorgen.

Ziel dieses Seminares ist es, Sie zu inspirieren und Ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie Sie Ihre ganz individuellen Magic Moments mit echten Wow-Effekten für Ihre Gäste entwickeln können. Denn Emotionen spielen in unserem heutigen Leben mehr denn je eine ganz wesentliche Rolle. Die Erfüllung von außergewöhnlichen Momenten und emotionalen Überraschungen ist zu dem Kaufargument bei Gästen in unserer heutigen Zeit geworden.

**Inhalte: siehe AGENDA**

## Seminar - Agenda für das Seminar

- Was sind die Grundelemente einer magischen Dienstleistungsqualität?
  - Definition
  - Welche Qualität erwartet der Gast?
  - Was soll mit der Qualität erreicht werden?
  - Qualitätsarten- und Stufen
- Entwicklung eines passenden und kreativen Marketings - von der Buchung bis nach der Abreise
- Aufbau Ihrer eigenen Dienstleistungsqualität und Entwicklung von "WOW-Effekten" und "Magic Moments"
- Jahresplanung für die WOW-Effekte - ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Welche Rolle spielen dabei Ihre Mitarbeiter?

**Während des interaktiven Seminars sind Diskussionen und Gesprächsrunden mit den Branchen-Kollegen und dem Referenten ausdrücklich gewünscht.**

**Ebenso besteht in den beiden Kaffeepausen (vor- und nachmittags) sowie beim gemeinsamen Mittagessen die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch.**

**Den Abschluss bildet eine Feedback- und Fragerunde!**