

# Standards für die Umsetzung einer exzellenten Servicekultur in Davos Klosters

Dank der Initiative der «Wildmannli Tafel uf Tafaas» wird weiterhin an der Verbesserung von Gastfreundschaft und Service in der Destination Davos Klosters gearbeitet



Trainerin und Service-Coach Heike Hahn führte den Workshop im Hotel Waldhuus durch.

Fotos S.

S. Die «Wildmannli Tafel uf Tafaas», eine Vereinigung von Personen, denen die Prosperität der Destination Davos Klosters am Herzen liegt, setzt ihre Bemühungen fort, einheimische Gastwirtschaften und Geschäfte u.a., die regelmässig in Kontakt mit Gästen stehen, in Bezug auf Gastfreundschaft und Service-Qualität zu unterstützen. «Service Excellence» soll als Richtschnur gelten; es ist der Service, durch den sich Davos Klosters von den übrigen Destinationen abhebt und die Gäste das ganze Jahr über bindet. Inzwischen wird die «Wildmannli Tafel» auch von Davos Klosters Tourismus (DDO) und vom Handels- und Gewerbeverein Davos (HGV) unterstützt. Im Juni-Workshop ist bereits ein Service-Credo erarbeitet worden, wonach jeder Mitarbeiter/-in sich folgende Fragen vor Augen halten sollte:

- Was ist mein Beitrag für die erfolgreiche Zukunft von Davos Klosters?
- Wie schaffen wir es, die Service-Werte spürbar in der Begegnungsqualität am Gast umzusetzen?
- Warum wird künftig der Gast unsere Region bevorzugen?

Anlässlich des kürzlichen Folge-Workshops hat Service-Coach Heike Hahn geraten, eine Service-Haltung, die der Gast spürt, einzunehmen. «Alles, was Sie tun, sollte echt, warm und offen sein.» Beim Umgang mit Gästen spielt die **Empathie** eine entscheidende Rolle. Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen. Wer Empathie lernen möchte, muss die folgenden vier Elemente von Empathie optimieren: Konzentration, Wahrnehmung (zuhören und die richtigen Schlüsse daraus ziehen), Spontane Kreativität und Inspiration sowie der Mut, etwas Neues auszuprobieren.

Wer über grösstmögliche Empathie verfügt, sorgt für maximale **Kundenbegeisterung** und für eine gesteigerte **Begegnungsqualität**.

In Gruppenarbeiten konnten Fallbeispiele von Service-Qualität besprochen und Lösungen erarbeitet werden, so dass daraus ein Exzellenter Service resultiert.

Das Horrorszenario eines jeden Hoteliers, wenn im Dezember das Hotel gut gefüllt ist mit erwartungsfrohen Gästen und der Schnee ist noch nicht gefallen:

Lösungsvorschlag: Auf dieses Szenario sollte man vorbereitet sein, und mit anderen Hoteliers zusammen ein attraktives Alternativprogramm auf die Beine stellen, eventuell die Gäste zu einem Gletscher führen, damit er Skifahren kann. Der Kreativität des Alternativprogramms sind keine Grenzen gesetzt. Der Gast soll in jedem Fall spüren, dass seine Anliegen ernst genommen werden und dass er seine Ferien am richtigen Ort gebucht hat.

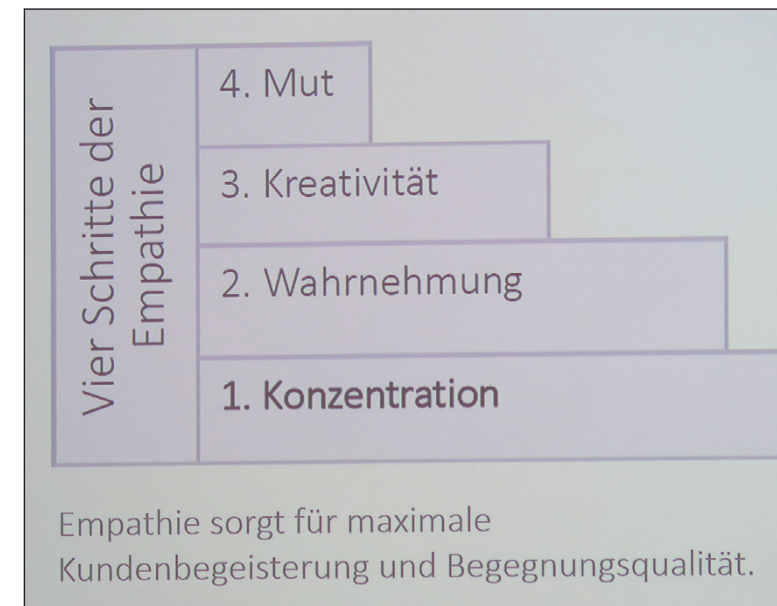
Service Excellent kann man auch in einem Geschäft bieten, wenn ein gestresster Kunde keine Zeit findet, ein Geschenk auszuwählen. Lösung: Das Geschenk nach Hause liefern oder dem Kunden ganz einfach Zeit schenken.

Auch die Verkehrsbetriebe können einen exzellenten Service bieten, wenn ein Gast den Anschluss verpasst hat. Lösung: Mit dem Gast Alternativen oder ihm das Telefon anbieten, damit er einen Bekannten anrufen kann.

Wie kann ein exzellenter Service geboten werden, wenn sich jemand aus der Ferienwohnung ausschliesst? Lösung: Dem Gast einen Kaffee anbieten, damit er wieder zur Ruhe kommt, ev. einen Fahrdienst organisieren.

Bei den öffentlichen Verkehrsdiensten kann ein exzellenter Service auch angestrebt werden. Beispiel: Ein Fahrgast ist wegen Verspätung des Bus verärgert. Lösungsvorschlag: Den Gast beruhigen und ev. mit Schweizer Schokolade ihm die Wartezeit versüssen.

Ein amüsantes Beispiel lieferte ein Gastgeber in einem Hotelbetrieb: Ein Gast wünschte eine härtere Matratze im Bett. Lösungsvorschlag: Ein Brett ins Bett legen und vielleicht ein Comic-Heftchen dazu. Beim Frühstück am anderen Tag darf die Frage nicht fehlen: «Haben Sie gut geschlafen?»



Empathie ist ein Schlüsselwort im erfolgreichen Umgang mit Gästen.



In Gruppen mussten Lösungen für verschiedene Fälle der Gästebetreuung erarbeitet werden. Hier die Gruppe um Christian Floss.



Darin waren sich insbesondere die Vertreter der 5-Sterne-Häuser (Bild rechts) einig: Das WEF bietet die ideale Plattform, den internationalen Tagungsgast von der gastfreundlichen Leistung von Davos Klosters zu begeistern und ihn zu einem Wiederkommen zu motivieren.



Angeregte Diskussion: Was gilt es zu tun, damit die Gäste im Info-Büro von DDO nicht zu lange auf ihre gewünschte Information oder Beratung warten müssen? Den wartenden Gästen z.B. ein Give-Away abgeben oder einen Röteli offerieren, nebst der Entschuldigung für das Warten.



ant der «Wildmannli Tafel uf Tafaas», gesellte und eifrig mitdiskutierte bei der Erarbeitung von Lösungen, den Gästen auch im Bereich des öffentlichen Verkehrs einen optimalen Service zu bieten.