

Dienstleistungsqualität in neue Sphären hieven ...

Mit einem Manifest wurde der von der Wildmannli Tafel uf Tafaas initiierte Zyklus „Exzellenz Gastfreundschaft – Service Excellence“ abgeschlossen. Darauf gilt es nun alltagstaugliche Verhaltensformen für gelingende Freundschaften abzuleiten und zum Gewinnen von Gästen abzugeben. Der Gast muss ein Freund des Betriebes und der Region werden. Der Freund wird Stammgast und bringt eigene Freunde mit. Das konsequente Umsetzen des besonderen Augenmerkes für gastfreundschaftliches Gebaren und Ausrichtung auf Service-Qualität bringe der Region Davos Klosters klare touristische Wettbewerbs-Vorteile, zeigten sich die Referenten und Teilnehmer des Workshops überzeugt.

Davos Klosters, 22. Juni 2016 – Das Motto für die Teilnehmer war vorgegeben: Den starken Franken kann nicht schwächer gemacht werden. Auch Rabatt-Aktionen oder mehr staatliche Werbegelder helfen nicht weiter. Selber handeln - das Angebot für die Gäste mit den weichen Faktoren Gastfreundschaft, Freundlichkeit sowie Service verbessern. Rund 70 Vertreter aus Hotellerie, Gastronomie, Handel, Gewerbe und Dienstleistern aus Davos und Klosters fanden zusammen und erarbeiteten unter Leitung der zwei im deutschen Raum ausgewiesenen Service-Spezialisten Sabine Hübner und Carsten C. Rath an einem zwei-tägigen Workshop einen Leitfaden. Damit sind die Grundlagen und Eckpunkte für mehr Gastfreundlichkeit und Service in Davos Klosters gelegt. Dieses Manifest muss nun in einem zweiten Schritt näher mit Verhaltensnormen und –vorgaben für die Gastgeber definiert werden. Was bedeutet „echt“ für die Begegnung mit unseren Gästen? In welche Richtung soll der Begriff „neue bündnerische Gastfreundschaft“ gehen und was alles umfassen? Was verlangt der Gast von einer „städtischen Infrastruktur“? Wie werden wir den „höchsten Ansprüchen“ des Gastes gerecht? In der dritten Phase gilt es Schulungsmodule für Chefs und Dienstleister auszuarbeiten.

Nur der Gastfreundliche kann seine Preise erhöhen ...

Ein erster Schritt ist getan. Der Focus ist in ganz Davos Klosters auf allen Dienstleistungsstufen auf Gastfreundlichkeit und Service legen. Nur echt guter Service wird weiterempfohlen. Nur der persönliche Kontakt zum Gast bringt Punkte und Mehrumsatz. Jetzt gilt es das Manifest allen beteiligten „schmackhaft“ zu machen – es inhaltlich zu verinnerlichen. Und danach von Gastgebern, Politikern und Tourismusinteressenz konkret umzusetzen. Der Krise kann nur gemeinsam erfolgreich entgegengewirkt werden. Es ist höchste Zeit zum Umdenken und neue Modelle für die Zukunft zu erarbeiten. Das, was jetzt im Manifest steht, muss gemeinsam unter Führung der Gastgeber umgesetzt werden. Nur so wird der Gast ein Freund der Region Davos Klosters.

Vorangegangene Referate

Auf die Thematik führte in einen Motivationsvortrag Philippe Johner zum Thema „Vitamin Gastfreundschaft ein. Er zeigte Wege für gelingende Freundschaften und das Gewinnen von Gästen auf. In einem zweiten Impulsreferat ging Carsten C. Rath auf die Service-Qualität ein und zeigte auf, dass Service jeden Discountpreis schlägt.

Manifest im Wortlaut

MANIFEST

„gelebte Gastfreundschaft und Servicekultur Davos Klosters“ vom 14./15. Juni 2016

UNSERE ZIELGRUPPEN.

Die Ausrichtung unserer Davos Klosters – Gäste fokussiert sich auf den sportaffinen Individualgast und den internationalen Tagungsgast.

Das WEF bietet die ideale Plattform, beide Zielgruppen persönlich anzusprechen und während der Veranstaltung von der gastfreundlichen Leistung von Davos Klosters zu begeistern.

WIE WIR UNSERE GÄSTE BEGEISTERN.

Global Village.

Davos Klosters begegnet seinen Gästen als Freund – echt, warm, offen.

WER WIR SIND.

Umgeben von schützenden Bergen bietet Davos Klosters eine spektakuläre Kulisse für internationale Tagungsgäste, Teilnehmer am World Economic Forum und sportaffine Individualgäste. Wir leben neue bündnerische Gastfreundschaft verbunden mit schweizerischer Verlässlichkeit.

WAS WIR BIETEN WOLLEN.

Wir bieten städtische Infrastruktur und pure Lebensqualität in einer überwältigenden Bergwelt. So erfüllen wir die höchsten Ansprüche unserer Gäste in den Bereichen Kongress, Sport und Gesundheit.

Davos, 28. Juni 2016