

Level 1 - PRÄSENZ TOOLS

DU ODER SIE?

LIEBER ZU LOCKER, ALS ZU STEIF: In der Regel duzen wir unsere Gäste.

Ausnahmen machen wir nach Gefühl (z.B.: bei Senioren, Geschäftsleuten, Politikern,..)

Wenn du dir nicht sicher bist, dann umgehe die Du bzw. Sie Form, besonders bei Gruppen: sprich in "euch", "ihr",…

BEGRÜßUNG

SMILE ©

BE FIRST: wir grüßen den Gast zuerst, nicht umgekehrt

NN Regel: NASE und (Bauch-) NABEL in Richtung des Gastes ausrichten

AUGENKONTAKT BIS AUGENFARBE = WIFI-BLICK: Augenkontakt ist eines der wichtigsten

Instrumente der Anerkennung und Wertschätzung zwischen Gästen und Mitarbeitern. Schaue bei jeder Handlung in die Augen des Gastes und versuchen die Augenfarbe zu erkennen.

ENERGETISCHE SPRACHE

Motto: "Vom betreuten Wohnen zum energetischen Austausch"

Betreutes Wohnen: z.B. "Hatten Sie eine gute Anreise?", "Kann ich Ihnen helfen?"...

Energetische Sprache: z.B. "Schön, dass ihr da seid.", "Schön euch zu sehen ", Toll, ihr habt schönes Wetter mitgebracht"...

Jeder Gastkontakt ist ein Blick in die Zukunft, nicht in die Vergangenheit

Nicht so gut: "Haben Sie gut geschlafen?"

Besser: "Ich wünsche euch einen schönen Tag", "Was habt ihr heute vor?"





Level 1 - PRÄSENZ TOOLS

POWERHOUSE HALTUNG

Hüftbreiter Stand, zum Kunden ausgerichtet, Kopf und Brustbein heben, offene Hände und Arme im 90°Winkel, dies signalisiert Energie und Vertrauen

360 GRAD BLICK (RUNDUMBLICK)

Wir sollten uns zu jeder Zeit in einem 360° Blick üben (KEEP YOUR HEAD UP)

→ Was passiert im Rezeptions-/Barbereich? Sucht jemand unsere Aufmerksamkeit? Selbst wenn wir gerade mit Gästen beschäftigt sind (Check-In, Check- Out, etc.) haben wir die Möglichkeit mit wartenden Gästen einen kurzen Kontakt aufzubauen (nonverbales Zeichen: "ich bin gleich für euch da", "ich habe dich gesehen")

z.B. in dem Augenblick, indem der Gast z.B. den Meldeschein ausfüllt/unterschreibt: jetzt hat man die Möglichkeit evtl. wartenden Gästen ein Zeichen zu geben (Blickkontakt,...). Das entspannt Gäste – sie fühlen sich wahrgenommen.

WELCOME STEP

Gehe einen Schritt auf den Gast zu oder komme ihm in deiner Haltung zumindest 1 cm entgegen , das wirkt einladend





Level 2 - COCOON STYLE

SHOW TIME...

GROOMING STANDARDS

- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Gepflegte Hände und Nägel
- Gewaschene Haare
- Dezentes Make Up
- Angenehmer Körpergeruch dezentes Parfüm (kein Rauchgeruch)
- Kein Kaugummi während der Arbeitszeit mit Gastkontakt
- Kein Essen hinter der Rezeption oder im Gästebereich (Ausnahme nur Frühstückspause!), keine Selbstbedienung an Äpfeln etc.
- Keine Kopfhörer
- Kein Handy im Sichtfeld vom Gast
- LÄCHELN ©

Cocoon Hotel MITARBEITER KLEIDUNG

- Eigene dunkle Jeanshose (ohne Löcher)
- Graues Cocoon T-Shirt bzw. bayrisch kariertes Cocoon Flanellhemd (HBF)
- Eigene Sneakers
- Grauer Kapuzenpullover
- Namensbutton (links getragen oberhalb des Cocoon Schriftzugs)





Level 3 - CHECK IN

1. BEGRÜßUNG

Der Gast kommt herein/ zu uns an die Rezeption:

- → Augenkontakt bis Augenfarbe, Powerhouse Haltung, Lächeln, nenne deinen Vornamen Rezeptionist: "Hallo/schönen guten Tag/ herzlich Willkommen. Ich bin die Alisa."
- → Gast sagt uns er hat reserviert. Meist nennt er auch sogleich seinen Namen. Falls er uns seinen Namen nicht nennt, fragen wir nach:

Rezeptionist: "Möchtest du mir deinen Namen verraten?" oder "Verrätst du mir deinen Namen, dann verrate ich dir dein Zimmer?", "Auf welchen Namen hast du reserviert?" Gast: "Auf Schneider"

Rezeptionist: "Vielen Dank. Schön, dass du da bist!/ Herzlich Willkommen."

2. DATENABGLEICH/ MELDESCHEIN

Meldeschein an markierten Stellen ausfüllen und unterschreiben lassen

- → bei ausländischen Gästen ist die Ausweisnummer wichtig
- → Bitte den Gast höflich darum, den Meldeschein (leserlich) in Druckbuchstaben auszufüllen

3. UPSELL SUITE

"Wenn ihr Lust habt/für den geringen Aufpreis von nur 30€ können wir Ihnen die Suite anbieten. Man kann in einem Zimmer baden, schaukeln, leckeren Nespresso genießen und vieles mehr. Wollt ihr es euch mal anschauen?/Habt ihr Lust?" (NICKTECHNIK)

4. AUTO/ ZIMMEREINTEILUNG (situationsbedingt)

- Wenn der Gast mit dem Auto angereist ist: wir erklären ihm die nächstgelegenen Parkmöglichkeiten.
- Wenn wir die Möglichkeit haben mit der Zimmereinteilung zu spielen, tun wir das als Zusatznutzen für den Gast: "Bevorzugen Sie eher ein Zimmer weiter oben/unten/nach vorne hin oder lieber hinten?" (AUSWAHLTECHNIK)





Level 3 - CHECK IN

5. BEZAHLUNG

Möglichkeiten der Bezahlung:

- Der Gast hat bereits im Voraus bezahlt
- Der Gast muss jetzt bezahlen
- Der Gast hat über eine virtuelle Kreditkarte bezahlt → Als Sicherheit für uns benötigen wir 150€ bar Deposit oder die Angabe einer eigenen Kreditkarte des Gastes

6. ZIMMERKARTE ÜBERREICHEN

Wichtigste Infos auf dem Kartenhalter kurz ansprechen und den Weg zum Zimmer erklären: "Jetzt kommen wir zum schönen Teil: Ihr Zimmer befindet sich im 2. Stock, der Aufzug ist gleich hier um die Ecke links. Hier finden Sie den W-LAN Code, ihre Zimmernummer, unsere Telefonnummer und die Frühstückszeiten.

Bei Gästen die ohne Frühstück gebucht haben: "Wir haben ein tolles Frühstücksbuffet sehr liebevoll mit viel Auswahl für nur 12,90€, möchten Sie das dazu buchen?" (NICKTECHNIK)

7. GO GREEN

Gäste die ab 2 Nächte gebucht haben, können bei der Anreise entscheiden, ob sie auf die Zimmerreinigung während ihres Aufenthaltes verzichten und sich somit einen 5€ Bargutschein sichern möchten. Falls JA, händigen wir den "Go Green" direkt aus.

- "Wenn Sie auf die Zimmerreinigung verzichten, können Sie sich mit einem Drink an der Bar belohnen. Mehr Spaß für Sie und auch noch besser für die Umwelt."
- "Bevorzugen Sie w\u00e4hrend Ihres Aufenthaltes die t\u00e4gliche Zimmerreinigung oder lieber einen Bar-Gutschein im Wert von 5€?"

8. BAR HINWEIS UND HIGHLIGHT INFO

"Unsere Bar gleich hier rechts hat 24h geöffnet. Außerdem findet heute noch das Weinfest am Odeonsplatz statt."

9. ENJOY YOUR STAY

Wir wünschen dem Gast einen schönen Aufenthalt "Genießt euren Aufenthalt, viel Spaß."





Level 4 – ALL TIME SERVICE

KEEP YOUR HEAD UP

- Wir sollten uns immer in einer aufmerksamen, wachen Haltung üben:
- Kopf & Blick hoch (nicht hinter dem PC verstecken)

Auch: Auf Geräusche reagieren → rollende Koffer (kommt jemand, geht jemand, fällt etwas zu Boden, das ersetzt/aufgeräumt werden muss...)

SMALLTALK

- Immer wenn wir Augen sehen (Fokus auf die Augenfarbe), grüßen wir (Gäste, Kinder, Hunde,...©)
- Versuche mit mindestens 3 Gästen pro Tag Smalltalk aufzubauen: "Wie geht's euch?", "Wart ihr shoppen?", "Wie war es auf der Messe?",...
- Einen schönen Tag wünschen
- Fragen, ob die Gäste Tipps brauchen (Restaurants,...) oder einfach Highlight Infos mitgeben

AUFMERKSAMKEIT ZEIGEN: GÄSTE LESEN, WAS KÖNNTEN DIE GÄSTE BRAUCHEN?

- Es regnet draußen → wir bieten den Gästen Regenschirme an
- Kinder → Kinderstuhl anbieten
- Hunde → Schüssel mit Wasser

PRODUKTE/INFOS/ GETRÄNKE ÜBERREICHEN

Motto: verkaufen statt verteilen

Wifi-Blick, Augenkontakt (Fokus auf die Augenfarbe) und Produkt aussprechen & betonen beim Überreichen:

z.B.: "Hier Ihr/ dein [jetzt betonen] Cappuccino/deine Zimmerkarte/deine Tomatensuppe...bitteschön"





Level 5 - SOS

WENN DAS ZIMMER NOCH NICHT BEZIEHBAR IST....

GEPÄCK: Wir bieten dem Gast an, sein Gepäck zwischenzeitlich bei uns aufzubewahren "Euer Zimmer ist noch nicht bereit, ich erkundige mich sofort, wann es soweit ist. Wollt ihr so lange hier was trinken oder einen Spaziergang machen oder in die Stadt schauen?"

DO's:

- Freundlich auf die garantierte Anreisezeit (14.00 Uhr) verweisen und versichern, dass die Kollegen vom Housekeeping sich sofort darum kümmern
- Auf Getränk einladen wenn nach 14.00 Uhr das Zimmer nicht fertig ist
- Gepäckverwahrung anbieten
- Den Gästen mit Freizeit-/Umgebungstipps die Wartezeit verkürzen





Level 6 - CHECK OUT

1. BEGRÜßUNG

→ Augenkontakt bis Augenfarbe, Powerhouse Haltung, Lächeln und Empathie zeigen: "Ihr wollt auschecken? Die Zeit ging jetzt aber schnell rum./ Schade, dass ihr uns schon wieder verlasst."

2. GAST GIBT UNS DIE ZIMMERKARTE

Falls nicht für uns ersichtlich: wir fragen den Gast nach der Zimmernummer "Sagt/Verratet ihr mir nochmals eure Zimmernummer?"

3. FEEDBACK EINHOLEN

"Habt ihr euch wohl gefühlt?", "Hattet ihr ein schönes Wochenende?", "Waren es erfolgreiche Messetage für Sie?"

4. EXTRAS CHECKEN

- Sind noch diverse Extras offen? (Bar, Frühstück,...)
- Bezahlart klären (bar, EC Karte, Kreditkarte,...)

5. NÄCHSTE BUCHUNG ÜBER UNSERE HOMEPAGE

Wir weisen den Gast darauf hin, dass wenn er den nächsten Aufenthalt über unsere Homepage bucht, er die BEST PRICE Garantie hat und in den VIP STATUS gelangt. Falls der Gast nachfrägt: das bedeutet, nach Verfügbarkeit bekommt er ein Upgrade bzw. hat diverse Benefits





Level 6 - CHECK OUT

6. BEZAHLUNG

- Rechnungsanschrift überprüfen
- Rechnung nicht im Detail sondern nur grob durchgehen (Übernachtungen, Extras,...)
- Zahlart erfragen (bar oder mit Karte, evtl. schon bezahlt über Booking,...)
- Zahlvorgang durchführen
- Rechnung per Mail: "Wir schicken Ihnen die Rechnung per Mail zu, ist dies in Ordnung?" (NICKTECHNIK)

7. VERABSCHIEDUNG

Die Verabschiedung muss zugleich eine Einladung fürs Nächste mal sein!

- Blickkontakt und Lächeln
- Bedanken
- Angenehme Heimreise wünschen
- zum Wiederkommen einladen

"Schön, dass ihr bei uns wart! Kommt gut heim. Bis zum nächsten Mal/ bis bald! Gute Heimreise." oder "Wann sehen wir uns wieder?"





Level 7 – "RING, RING, RING"

EINGEHENDE ANRUFE

EXTERNE ANRUFE

TAGESGRUß + HOTELNAME+ EIGENER NAME
"Hallo/Guten Tag im Cocoon Hotel, mein Name ist Alisa."

• INTERNE ANRUFE VON ANDEREN ABTEILUNGEN TAGESGRUß + ABTEILUNG + EIGENER NAME "Guten Morgen an der Rezeption, Alisa hier."

AUSGEHENDE ANRUFE

TAGESGRUß + EIGENER NAME + HOTELNAME
"Hallo/Guten Tag, hier spricht die Alisa vom Cocoon Hotel."

TELEFON- CHECK POINTS

- Wir versuchen immer vor dem 3. Telefon klingeln ranzugehen
- Habe immer Stift und Zettel griffbereit, falls du dir Notizen machen willst
- Lächle, steh gerade und aufrecht während du telefonierst (der Gast kann dich zwar nicht sehen, hört aber den Unterschied in der Stimme)
- Sprich klar und deutlich
- Hör dem Gast zu, ohne ihn zu unterbrechen
- Wiederhole wichtige information, um diese zu bestätigen (Zimmernummer, Name,...)
 "Alles klar, danke fürs Bescheid geben. Wir schicken jemanden hoch, um den Fernseher zu reparieren. Zimmer Nr. 226, richtig? Dankeschön."
- Bedanke dich beim Anrufer
- Lege nie als erstes auf, sondern immer zuletzt





Level 8 - BAR

Die Gäste haben einerseits die Möglichkeit selbst an die Bar zu kommen und zu bestellen oder immer wenn wir Zeit haben, gehen wir aktiv auf den Gast zu:

1. KRAFTVOLLE UND FREUNDLICHE BEGRÜßUNG

→ Augenkontakt bis Augenfarbe, Powerhouse Haltung und lächeln. "Hi /Schönen guten Abend/ Hallo, schön dass Sie da sind."

2. AKTIV DER TAGESZEIT ENTSPRECHEND 2-3 GETRÄNKE ANBIETEN (AUSWAHLTECHNIK)

"Lust auf einen Munich Mule, einen Almdudler oder Münchner Helles?

Alternative Einleitungen: "Zum Start/ Haben Sie Lust/ Für den Kreislauf vielleicht gleich einen Almradler, einen Hugo, oder ein Gin Tonic?

3. KARTE/ COASTER PLATZIEREN

Als Zeichen, dass der Gast bedient wurde, platzieren wir eine Cocktailserviette am Tisch.

<u>Schwarze</u> Cocktailserviette = alkoholisches Getränk

<u>Weiße</u> Cocktailserviette = alkoholfreies Getränk

ZWEITES GETRÄNK (NICKTECHNIK)

Wenn du siehst, dass sich das Getränk des Gastes zum Ende neigt, dann frag ihn nach einem weiteren Getränk. Nutze dazu wieder die Auswahltechnik (min. 2, max. 3 Getränke anbieten) und die Nicktechnik.

"Möchtest du noch ein Helles trinken (NICKTECHNIK) oder jetzt lieber einen Gin Tonic?" (AUSWAHLTECHNIK)







Level 9 - SANDWICHTECHNIK

DER GAST MÖCHTE ETWAS, DAS WIR IHM LEIDER NICHT BIETEN KÖNNEN, BSP. GAST WILL EINE TOMATENSUPPE ESSEN (WIR HABEN ABER KEINE MEHR)

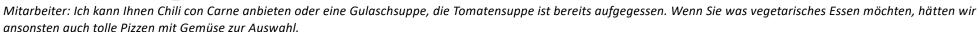
DONT: BETONEN, DASS WIR DAS GEWÜNSCHTE NICHT (MEHR) HABEN 🞵



Da haben Sie Pech gehabt.

Das geht leider nicht. Das ist nicht möglich.

DO: ALTERNATIVE ANBIETEN



Wenn eine Sache nicht verfügbar/machbar ist, bieten wir dem Gast IMMER eine Alternative an. Dazu nutzen wir die Sandwichtechnik, um dem Gast das Negative gut zu verkaufen, bzw. um die negative Botschaft abzuschwächen und positiv zu verpacken!

SANDWICHTECHNIK:

Positive Message Negative Message Positive Message



Bsp. Gast hätte gerne einen Kaffee, die Kaffeemaschine ist aber kaputt.

Sandwichtechnik:

Positive Message: Hast du Lust heute mal einen unseren Tees zu probieren oder eine heiße Schokolade zu trinken?

Negative Message: die Kaffeemaschine kränkelt gerade, (→ z.B. ist krank, ist gerade im Urlaub...) Positive Message: aber so ein Grüner Tee macht langfristig über den Tag sowieso wacher als Kaffee.



Level 10 - REKLAMATION

Reklamationen sind unangenehm und wichtig. Im 21. Jahrhundert beschwert man sich mehr über die sozialen Netzwerke. Deswegen ist jede persönlich gegebene Beschwerde eine Chance für uns. In der Regel wollen uns diese Personen auf etwas aufmerksam machen. Diese Gäste lieben die Insel N°1 und wollen auch, dass dies so bleibt.

Wie behandelt man eine Beschwerde:

- Nimm jede Beschwerde ernst
- Nimm keine Beschwerde persönlich
- Lasse die Person aussprechen

DIE 3 SCHRITTE EINER REKLAMATIONSBEHANDLUNG:

sage nie "Entschuldigung" sondern sage:

- 1. "Es tut mir leid"
- 2. WIEDERHOLE DEN SCHMERZ (die Reklamation) das zeigt, dass du den Gast verstehst, und
- 3. Handle

Reagiere sofort bei allen Dingen die du austauschen kannst. Z.B. "Die Tasse war schmutzig". Alles was du nicht mehr gut machen kannst. z.B.:. Der Gast beschwert sich, weil die Suppe zu salzig/scharf war. Spiel den Ball zurück und frage ihn wie du das wieder gutmachen kannst. In der Regel wird der Gast sagen: "war nicht so schlimm, ich wollte es ihnen nur sagen". Jetzt kannst du reagieren und ihn gegebenenfalls auf etwas einladen.

Eine Reklamation: zum Beispiel ein Gast beschwert sich über das Essen

Gast: "Der Essen schmeckt mir nicht"

Du: "Es tut mir leid, (jetzt seine Reklamation wiederholen) dass Ihnen das Essen nicht schmeckt, darf ich Ihnen etwas anderes zum Essen bringen?" oder "Es tut mir leid, dass Ihnen das Essen nicht schmeckt. Wie können wir das wieder gutmachen?"



DAS MITEINANDER

WAS UNS WICHTIG IST

Kommunikation:

- Ich spreche bei Problemen mit den Kollegen, nicht über sie (Probleme sollten konstruktiv im gemeinsamen Gespräch gelöst werden)
- Ich nehme mich Problemen an, die an mich z.B. von einem Gast herangetragen werden, auch dann wenn ich sie selbst nicht zu vertreten habe. Fallen sie nicht in meinen Verantwortungsbereich fallen, "übergebe" ich das Anliegen an die verantwortliche Person.
- Übergabezeit ist dazu da, um besondere Vorkommnisse und wichtige Punkte gemeinsam zu besprechen und meine Kollegen auf den eigenen Wissensstand zu bringen.

Allgemeines:

- Pausen müssen von allen MA gestempelt werden
- Raucherpausen werden mit Pause Beginn / Ende gestempelt
- Getränkeregeln:
 - Personalwasser ist kostenfrei
 - 50 % auf alkoholfreie Getränke
 - Kein Alkohol während der Arbeitszeit, müssen außerhalb der Arbeitszeit voll bezahlt werden
- Frühstückspause kann ab 10 Uhr bzw. am Wochenende und Feiertage ab 11:30 Uhr genommen werden . Voraussetzung ist, das nicht zu viele Gäste im Frühstücksraum sind. **Gäste haben immer Vorrang!**

