

INHALT

- 09 _____ Dieses Service-Buch ...
- 10 _____ Wir alle bieten guten Service – richtig?
Ich bitte um Handzeichen
- 10 _____ Ich bin stolz, ein Dienstleister zu sein
- 12 _____ Service-Qualität. Ja?
- 13 _____ Ein Taxifahrer macht's uns vor
- 14 _____ Hintergrundwissen: Qualität: Gestern – heute – morgen

- 17 _____ Die große Idee: Setzen Sie auf individuellen Service
- 17 _____ Achtung! Trend! »Service-Individualisierung«
- 22 _____ »Es gibt kein ›Nein‹ beim Gast«
- 28 _____ Hintergrundwissen: Wir »verkaufen« Lebensqualität
- 32 _____ »Wenn wir in die Qualität gehen, müssen wir Werte spüren«
- 37 _____ Top-Service? Ja, bitte ... danke!
- 38 _____ Danke, sehr aufmerksam!
- 41 _____ Hintergrundwissen: Achtsamkeit

- 44 _____ Momente der Nähe
- 51 _____ Wer ist heute noch treu?
Erfolgsfaktoren für Gäste- und Kundenbetreuung
- 52 _____ Ich selbst als Gast. Sich selbst beobachten
- 54 _____ Das ist eine reizende Geschichte
- 57 _____ Der Mitarbeiter als Servicebotschafter für Stadt und Region
- 64 _____ Der Schiffskapitän und der Rückwärtsgang
- 66 _____ »In Ausflugszielen steckt noch viel Service-Reserve«
- 71 _____ On Stage – Off Stage
- 72 _____ Ja, es tut mir weh, wenn ich Mittelmäßigkeit erlebe
- 74 _____ »Nichts ist selbstverständlich«
- 81 _____ Abenteuer Ausbildung in der Gastronomie
- 87 _____ Gastro-Stories zum Fürchten
- 88 _____ Untreue Stammgäste – ein Phänomen unserer Zeit
- 90 _____ Hintergrundwissen:
Der Kunde und Gast nach (oder in) der Krise

- 92 ____ »Man muss jedes Kind individuell sehen«
- 97 ____ Gästeverblüffung
- 108 ____ Hintergrundwissen: Neue Service-Ideen gesucht?
Machen Sie doch mal ein Brainstorming!
- 109 ____ Mit (kleinen) Innovationen die Begehrlichkeit steigern
- 112 ____ Störenfried Kunde – vom König zum Bittsteller
- 113 ____ »Wir nennen sie liebevoll ›Goldies‹«
- 119 ____ Erfahrungen aus Mystery-Guest-Checks
- 124 ____ Provokation: The customer is NOT always right!
- 127 ____ Die (gute alte) Gastlichkeit – mit Herz!
- 128 ____ Hintergrundwissen: Service Design
- 131 ____ Service-Qualität für Kurzurlauber
- 135 ____ Warum, frage ich mich, passieren solche Non-Magic-Moments?
- 136 ____ »Diese Frage stellt sich bei uns gar nicht«
- 140 ____ Hintergrundwissen: Wer fragt, der führt
- 142 ____ Von Robotern und Computern
- 144 ____ Welche Gästetypen kennen Sie?
- 148 ____ Tipps für mehr Tip
- 153 ____ Wer sich ärgert, beschwert sich ... hoffentlich und Gott sei Dank
- 155 ____ Das gute Telefonat
- 157 ____ Die E-Mail von heute ist der Gast von morgen.
10 Regeln einer guten E-Mail-Kommunikation
- 159 ____ Das Lächeln macht's!
- 162 ____ Das »kleine Gespräch« – professioneller Small Talk mit Kunden/Gästen
- 163 ____ Wir schauen genauer hin!
- 164 ____ Das Leuchten in Ihren Augen ...
und die Bereitschaft zur Selbsteinschätzung
- 165 ____ Was die besten Verkäufer besser machen als der Rest
- 166 ____ Und das ist meine Zusammenfassung