

06. Juni 2013

Mehr Eindruck, mehr Umsatz

Der Erstkontakt mit dem Hotelgast birgt großes Potential. Jetzt gibt es ein vom Experten Peter Peer entwickeltes Tool, das die Verkaufs- und Beratungsqualität bei der Reservierung zu steigern vermag.

Zufriedene Gäste sind in der Hotellerie ein Erfolgsgarant und wichtiger Multiplikator. Der Erstkontakt mit einem Hotelgast erfolgt in den meisten Fällen über die telefonische Reservierungsannahme, die nach Ansicht von Experten großes Potenzial birgt. Der langjährige ÖHV-Präsident, Hotel- und Tourismusexperte Peter Peer, Geschäftsführer der Impuls Hotel GmbH, hat mit ResaCheck+ (www.resacheck.at) ein Tool zur Evaluierung der Service- und Beratungsqualität bei der Hotelreservierung entwickelt, um die Verkaufs- und Beratungsqualität eines Hotels bei der telefonischen Reservierungsannahme zu überprüfen. ResaCheck+ richtet sich an Hotelbetreiber, die die Servicequalität, Kundenfreundlichkeit und Professionalität bei der Zimmerreservierung in ihrem Hotel überprüfen und testen wollen, ob ihre Mitarbeiter bei der Reservierung eine gute Performance machen.

Testanrufe

Qualifizierte ResaCheck+ Mitarbeiter überprüfen dabei mit Testanrufen die Verkaufsorientierung und die Sicherheit für den Gast ebenso wie für das Unternehmen. Mit diesen Mystery Calls werden dem Hotelier Schwachstellen aufgrund von objektiven Fakten, aber auch die subjektiven Empfindungen aufgezeigt. Die Testanrufer bewerten neben der Professionalität auch das Wohlbefinden und die Herzlichkeit bei der Reservierungsannahme. Damit künftig jedem Gast ein besonderes „Welcome“ vermittelt wird und die Hotelmitarbeiter bereits beim Erstkontakt mit dem Gast das Image ihres Betriebes positiv nach außen tragen, bietet ResaCheck+ nach der Analyse der Mystery Calls speziell abgestimmte Coachings und maßgeschneiderte Trainings – auch in Form von Skype-Trainings, für die Mitarbeiter an, die die Beratungsqualität optimieren und Anreize für aktiven Verkauf geben sollen. Die Schulungen werden von den renommierten Trainern Ina und Andreas Witzany durchgeführt.

www.resacheck.at



Peter Peer, Geschäftsführer Impuls Hotel GmbH (c) Impuls Hotel GmbH

