

ASG-Seminar Sohren/Hunsrück am 14. und 15. November 2007

Gruppenarbeit zum Thema „Einrichtung und Raumgestaltung“ - kostenlose, günstige und teure Umsetzungsmöglichkeiten für den eigenen Betrieb

kostenlos

- Ankunft / Eingang
- abgesenkte Bordsteine
- Bad / allg. Sanitäreinlagen
- keine Behinderungen auf den Gehwegen (Autos, Rollstühle etc.)
- Spiegel tiefe beachten
- Gartenstuhl für Dusche
- tiefe Halterung für Durchkopf

günstig

- gute Beschilderung u. Beleuchtung
- deutliche Erkennung des Eingangs
- Ausreichend große Parkplätze zur Quer- Einparkung + Beleucht.
- Toiletten: niedrige Griff am Becken
- gute Beleuchtung Klappstühle in Dusche
- Hocker
- Elektronen in Dusche

Schlafzimmer

- Küche / Wohnraum
- Stühle in die Küche stellen
- Tischsets statt Tischdecken (Rutschgefahr)
- Tappiche + Fußmatten entfernen
- Freiflächen schaffen (kleine Möbel weg räumen)
- Kopfhörer zum Ausleihen
- Elektrischer ROLLladenantrieb
- Leselampe
- große Betten
- Schrank einrichtung
- 2 Stühle für Kleider
- Teppich bei Bedarf entfernen
- große Betten decken
- Wolldecken
- zweites Kissen bzw. Torten-
- Decken hängen
- Holzklappe Sessel + Sofa höher Sessel (947mm)
- Bettenhöhe Bettuntergestell (Holzkiste)
- reinstellbarer Lattenrost

teuer

gut befestigter
Weg + Türplatte

Stufenloser Eingangsbereich, überdacht
Zielinehöhe 85 cm

keine Stigungen
über 6%

leicht zu öffnende
Türen
(elektrisch)

Duschwanne raus
barrierefrei

Türe nach außen
breite Tür

Schwellen-
freie Balkont-
türen

Feste Polster
bei Sofas +
Sesseln

Schalter-
höhe 0,85 m

Rutschsichere
Bodenbelege

elektr. Lattenrost

Fensterhöhe

Deckenleuchte
vom Bett schaltbar

Gruppenarbeit zum Thema „Servicequalität bei Urlaubsangeboten für Senioren“

Kundengruppe:
Senioren 60+

Kettenglied:
Ankunft

Leistungselement/
Nutzen

Kundenwartung

Anfahrtskizze
vorab schicken,
Feedback erfragen

übersichtliche
Beschilderung
(Empfang, Anmeldung)
in großen Buchstaben

entf.
Bahnabholung

Willkommensschild
am Hofeingang
(nicht erst an der Haustür)

Hinweisschild für
Parkplatz oder
darauf hinweisen

Parkplatz zum
Be- und Entladen

persönlicher
Empfang

Blickkontakt bei
der Begrüßung

Toilette (anbieten?)
Begrüßungsschluch
anbieten

Hoffkörung anbieten
(Termin abklären)

in die Furo / das
Zimmer mitgehen

koffer tragen

Begrüßungsaufsteller
mit Namen

Flasche Wein oder
regionale / saisonale
Überraschungen (Trauben,
im Zimmer + Blumen ...)

Bettkuppert

Fernbedienung
erklären

Kundengruppe:
Senioren 60+

Nettmitglied:
Aufenthalt

Leistungselement/
Aktion

Kunden-
wartung

Prionität

individuelle
Freizeitberatung

Selbstgemachte
Marmeladen
regionale Produkte

Fußschemele

Verschiedene
Brotsorten

Zusatzdecken +
Kissen

einfache Bedienung
Anleitungen für Fern-
scher oder Radiowecker

Lese- u. Spieldecke
mit ausreichender
Beleuchtung/Brille

Bereitlegung von
Info-Material

Tagesspruch
+ Wetter

Schlechtwetter-
programm

Kundengruppe:
Senioren 60+

Nettoglied:
Rechnung

Leistungsde-
klaration

Kunden-
wartung

Aufgeklärte Rechnung
- Leistungen an/lsk.

Persönliche Beratungsüber-
gabe
und Erklärung

Verstärkte Zahlungsarten
- Hinweise im Zimmer

Barzahler
schließen kleine Bezüge

Hauhaushalter
- Übersetzungsmöglichkeit
anbieten

Große Schrift auf
Rechnungsdruck

Kundengruppe:
Senioren 60+

Kettenglied
Abreise

Leistungselement
Aktion

Kundenerwartung

Priorität

Geschenk
(klein) für Enkel
Kinder

Weinbestellung
fertig zu Einzelnen

Bei Bedarf
Gepäck tragen

Bei größeren Wein
einhaat - Wein -
kl. Geschenk, selb.

Kaffee für
Thermoskanne
anbieten

Persönliche
Verabschiedung

Schlüssel ✓

paar Minuten Zeit
für Gespräch
Danke für Aufenthalt

Erinnerung:
Ausgedr. Zudegeräte,
Kleidung

Routenplaner
mit Tips &
Ausflüge Heimfahrt

neuen Termin
& nächste Anreise