

Die bäuerliche Gastronomie kommt an!

Kunden begeistern durch Servicequalität

Sabine Jennert – imkontext projektberatung




Was ist Servicequalität? ... so steht es im Marketinglexikon

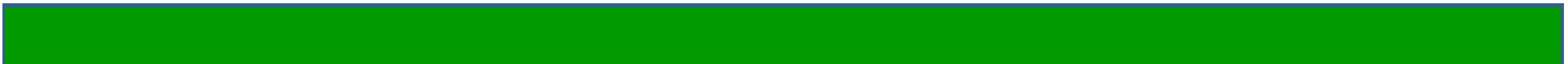
Unter Servicequalität versteht man die Eigenschaften und Merkmale einer Dienstleistung, die ihre Fähigkeit beeinflussen, feststehenden oder vorausgesetzten Bedürfnissen zu entsprechen. Sie kann bewertet werden bezüglich der Entsprechung der Spezifikation, Zweckdienlichkeit, Fehlerlosigkeit und Erzeugung von Kundenzufriedenheit. Sie kann gesichert werden durch Total Quality Management, ein System von Leitsätzen und Programmen, die die absolute Kundenbezogenheit in jedem Detail im Ablauf des Dienstleistungsprozesse sichern.

Aha! ... was bedeutet das für die bäuerliche Gastronomie???

- * Service ist keine Zufälligkeit, sondern eine definierte Leistung!
- * Service muss durch die Brille des Gastes gesehen werden!
- * Service ist ein Dienstleistungsprozess – er zeigt sich in allen Bereichen von der Information, dem Aufenthalt bis zum „Auf Wiedersehen“.
- * Service gilt es mit System zu betreiben – täglich und einfachen Leitsätzen folgend.
- * Service geht Alles und Alle an, die im Prozess dem Gast begegnen.

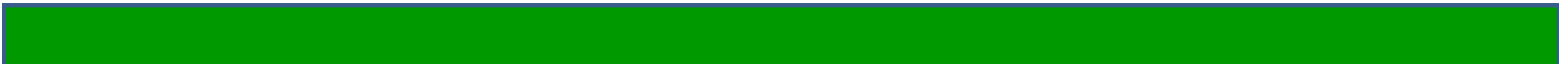
Die richtige Servicekette – der Schlüssel zum Erfolg!

- * Servicekette bedeutet in Prozessen aus der Sicht des Gastes zu denken.
- * Die Kette besteht aus Dingen, die der Kunde benutzen will und der persönlichen  Begegnung mit Ihnen als Dienstleister.
- * Die Kette gliedert den Kontakt mit dem Gast:
Vorher, Vor-Ort und Nachher
- * Mit jedem Glied verbindet der Kunde gewisse Erwartungen.
- * Ein Fehler in einem Glied der Kette führt unter Umständen als Kettenreaktion zu einer gesamten negativen Beteiligung.



Also

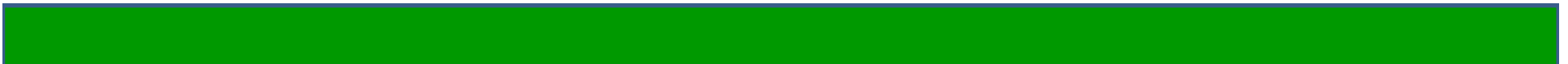
Servicekette aus der Sicht
des Kunden aufstellen,
kritische Ereignisse
definieren und daran
arbeiten!



Aber ...

SIE ...

sind nicht Starbucks!



Und ...

SIE ...

sollten kein Fall für die
Kochprofis werden!



Servicekette – Bäuerliche Gastronomie

- * Vor-Information
- * Reservierung
- * Anfahrt / Ankunft
- * Eintritt und Platznehmen
- * Bestellung
- * Essen und Trinken
- * Bezahlung
- * Abschied

Qualitätsmanagement – heißt konsequent sein!

- * Leistungen definieren!
Wie soll was bei Ihnen präsentiert und erledigt werden?
Wie und was soll im Kontakt mit dem Gast passieren?
- * Familienmitglieder und Mitarbeiter informieren!
Die eigene Nase nicht vergessen ...
- * Die Leistungen kontrollieren!
Sündenbuch statt Wutanfall ...
- * Fehler, Versäumnisse und Beschwerden mit den Familienmitgliedern
und Mitarbeitern besprechen und aufarbeiten.
- * Verbesserungen vereinbaren!
- * Eigenes Lob nicht vergessen ... und das der Gäste weitergeben
Ultimative Lobhudelei ...

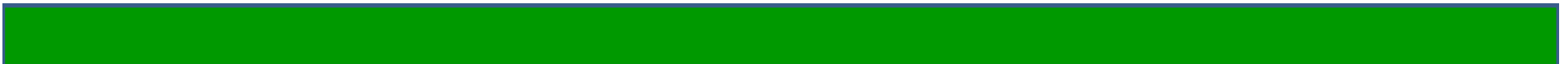
Qualitätsmanagement – heißt konsequent sein!

- * Leistungen definieren!
Wie soll was bei Ihnen präsentiert und erledigt werden?
Wie und was soll im Kontakt mit dem Gast passieren?
- * Familienmitglieder und Mitarbeiter informieren!
Die eigene Nase nicht vergessen ...
- * Die Leistungen kontrollieren!
Sündenbuch statt Wutanfall ...
- * Fehler, Versäumnisse und Beschwerden mit den Familienmitgliedern
und Mitarbeitern besprechen und aufarbeiten.
- * Verbesserungen vereinbaren!
- * Eigenes Lob nicht vergessen ... und das der Gäste weitergeben
Ultimative Lobhudelei ...

Bäuerliche Gastronomie – Regionalität ist Trumpf!

Sie und auch ALLE!!! Mitarbeiter sollten die Region kennen und nicht nur Auskunft, sondern auch Empfehlungen zu Sehenswürdigkeiten und landschaftlichen Besonderheiten geben können.

Auch sollten Sie dem wandernden und radelnde Gast den rechten Weg weisen können.



Bäuerliche Gastronomie – Regionalität ist Trumpf!

Vernetzung zu Ihren regionalen Partnern

- * Regionale Direktvermarkter / Ihre Lieferanten
Hinweis in der Speisekarte, Verkauf der Produkte
- * Gastronomiebetriebe
Öffnungszeiten kennen, auf die Partner verweisen und sie empfehlen.
- * Beherbergungsbetriebe
Umliegenden Betriebe kennen, auf sie verweisen, auf Wunsch den Kontakt / die Vermittlung herstellen.

Bäuerliche Gastronomie – Vernetzung

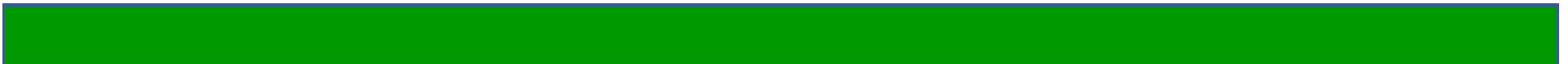
Vernetzung zu touristischen Partnern

* Wanderbare Gastgeber

www.wanderbares-deutschland.de

* Radlerfreundliche Gastronomiebetriebe

www.adfc.de

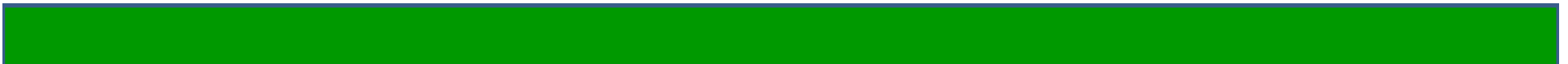


Bäuerliche Gastronomie – Vernetzung

Vernetzung zu touristischen Partnern

- * Wanderbare Gastgeber

- * Radlerfreundliche Gastronomiebetriebe



Die bäuerliche Gastronomie kommt an!

Gut war's!

Danke ...

Sabine Jennert

imkontext - projektberatung

