



Fit in 59 Sekunden

Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT



- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Bieten Sie Produkte an, die Ihr internationaler Gast erwartet, sich wünscht oder die ihn sogar überraschen. Häufig bevorzugt der internationale Gast landes- und regionaltypische Produkte, kulinarische Delikatessen, Produkte, die in der Heimat schwer erhältlich oder teurer sind, Souvenirs sowie zum Teil auch Alltagsprodukte.
Lernen Sie die landestypischen Gewohnheiten (wie Öffnungszeiten) sowie die Reisegepflogenheiten (u.a. Art der Anreise und der Unterbringung) des Gastes kennen. Berücksichtigen Sie auch sein Preisgefühl: Viele Nationen sind Preisaktionen gewohnt. Zusatzleistungen wie steuerfreies Einkaufen sowie Informationen über Ausfuhrbestimmungen stellen für den internationalen Gast einen Mehrwert dar. Besonders im Ausland kann die Atmosphäre den Gast beflügeln, Produkte zu kaufen. Zeigen Sie dem Gast schon von Außen, dass internationale Gäste willkommen sind.
- **Kommunizieren Sie mit Ihrem internationalen Gast.** Ob bei Ihrer Beschilderung, bei der persönlichen Kommunikation und gegebenenfalls auch auf Ihrer Internetseite: Mit der englischen Sprache werden Sie mit vielen Ihrer internationalen Gäste kommunizieren und Sie von Ihren Produkten überzeugen können. Ein paar Worte bzw. Phrasen in der Muttersprache zeigen dem Gast, dass er willkommen ist.
- **Gehen Sie auf Ihren internationalen Gast ein.** Ihre Aufmerksamkeit ist durchgehend gefordert. Gehen Sie auf die kulturellen Gepflogenheiten ein und beachten Sie die landestypischen Verhaltens- und Kommunikationsregeln. Sprechen Sie Empfehlungen aus: Besonders im Ausland ist man dankbar für einen persönlichen Tipp. Beschwerden von einem internationalen Gast beinhalten besondere Herausforderungen. Bereiten Sie sich auf den Umgang mit dem Gast vor - Übung macht den Meister.
- **Akzeptieren Sie Kreditkarten.** Kreditkartenakzeptanz wird von vielen internationalen Gästen erwartet. Auch Mobile-Payment (Zahlung mit dem Handy) nimmt in anderen Ländern mehr und mehr zu.
- **Bieten Sie kostenfreies WLAN an.** Kostenfreies und gut-funktionierendes WLAN ist für internationale Gäste ein Muss, auch in einem Einzelhandelsgeschäft.
- **Machen Sie den internationalen Gast zur Teamaufgabe.** Internationale Servicequalität kann nur dann geboten werden, wenn das gesamte Team bereit ist, sich auf den internationalen Gast einzustellen.