



Fit in 59 Sekunden

Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT



- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Bündeln und erweitern Sie Leistungen, die den internationalen Gast ansprechen, seinen Erwartungen entsprechen und für ihn geeignet sind. Dafür sollten Sie seine Reisegepflogenheiten, seine Interessen und sein Informationsbeschaffungs- und Buchungsverhalten kennen. Viele internationale Gäste bevorzugen Häuser mit Tradition, Geschichte und landestypischer Atmosphäre sowie das „besondere Etwas“. Auch die Zimmer- und Hausausstattung sowie Ihre Zusatzleistungen sollten auf den internationalen Gast ausgerichtet sein. Entwickeln Sie ein Gespür für die Preise im Quellmarkt, viele internationalen Gäste sind Preisaktionen gewohnt und nehmen das Angebot von Pauschalen gern an.
- **Kommunizieren Sie mit Ihrem internationalen Gast.** Ob auf Ihrer Internetseite, bei Ihrer Beschilderung oder bei der persönlichen Kommunikation: Mit der englischen Sprache werden Sie mit vielen Ihrer internationalen Gäste kommunizieren und Sie von Ihren Leistungen 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 - vor, während und nach dem Besuch - 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. Geben Sie ihnen auch die Möglichkeit, online (und mehrsprachig) zu buchen und zu zahlen. Ohne diese Möglichkeiten werden sich die Gäste eventuell für eine andere Unterkunft entscheiden.
- **Bieten Sie kostenfreies WLAN an.** Kostenfreies und gut-funktionierendes WLAN ist für internationale Gäste ein Muss, besonders in einem Hotel und in einer Ferienwohnung.
- **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.