



## Fit in 59 Sekunden

## Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT

i

- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Erweitern, bündeln und vermitteln Sie Leistungen, die den internationalen Gast ansprechen, für ihn geeignet sind und seinen Erwartungen entsprechen. Berücksichtigen Sie dabei Leistungen wie die Information der Gäste, das Angebot von Pauschalen, die Zimmervermittlung, den Verkauf von Eintrittskarten und Souvenirs sowie das Angebot von Stadtführungen. Dafür sollten Sie die Reisegepflogenheiten, die Interessen als auch das Preisgefühl (viele Nationen sind Preisaktionen gewohnt) Ihres internationalen Gastes kennen. Animieren Sie auch die regionalen Dienstleister, ihre Leistungen für den Gast zu erweitern und ansprechend zu gestalten.
- **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 Region entscheiden.
- **Bieten Sie kostenfreies WLAN an.** Kostenfreies und gut-funktionierendes WLAN ist für internationale Gäste ein Muss, auch in einer Tourist-Information.
- **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.