



Fit in 59 Sekunden

Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT



- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Auch wenn Ihre Dienstleistung eine Basisdienstleistung ist, sollte Sie Ihre Leistungen den Bedürfnissen und Erwartungen des internationalen Gast wenn möglich anpassen: Strecken- und Fahrzeitenplan, Ausstattung sowie Zusatzleistungen. Informieren Sie sich daher über die Reisegepflogenheiten und die Freizeitinteressen des internationalen Gastes und lernen Sie ihn kennen. Erkundigen Sie sich auch über sein Preisgefühl: Viele Nationen sind Preisaktionen gewohnt. Kooperieren Sie mit touristischen Dienstleistern in Ihrer Region und bieten Sie Kombitickets an.
- **Kommunizieren Sie mit Ihrem internationalen Gast.** Ob auf Ihrer Internetseite (denken Sie auch daran, dass viele internationalen Gäste online buchen möchten), bei Ihrer Beschilderung und bei der persönlichen Kommunikation: Mit der englischen Sprache werden Sie mit vielen Ihrer internationalen Gäste kommunizieren und diese über Ihre Leistungen informieren 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.** Viele internationale Gäste werden keine Euromünzen zur Hand haben und erwarten, dass Sie auch in Bus und Bahn mit Kreditkarte zahlen können. 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 wird von dem internationalen Gast auch in Bus und Bahn erwartet.
- **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.