



Fit in 59 Sekunden

Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT



- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Lernen Sie den internationalen Gast kennen und bieten Sie Leistungen an, die seinen Vorlieben und Freizeitinteressen entsprechen. Der internationale Gast sollte das gleiche Erlebnis erfahren, wie der nationale Gast (schließlich zahlt er den gleichen Preis). Daher sollten Sie gegebenenfalls Ihre Leistungen für ihn anpassen und erweitern. Berücksichtigen Sie dabei auch Ihre Zusatzleistungen wie den Souvenirshop und das gastronomische Angebot. Erkundigen Sie sich auch über das Preisgefühl des internationalen Gastes: Viele Nationen sind Preisaktionen gewohnt. Kooperieren Sie mit anderen touristischen Dienstleistern in Ihrer Region und bieten Sie Kombitickets und Pakete 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 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 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 einer Freizeit- und Kultureinrichtung.
- **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.