

Ein
kompakter
Überblick
über



Ute Zischinsky



HALLO, ICH BIN UTE!

Gleich vorweg: ich spreche dich hier mit DU an - so redet es sich leichter 😊.

Und noch einen Begriff möchte ich klären: Ich spreche vom GAST und kaum vom KUNDEN. Denn für mein Verständnis von richtig gutem Service geht die Einstellung zu einem Gast tiefer.

Seit rund 10 Jahren bin ich als Coach und Trainerin im deutschsprachigen Raum unterwegs. Ich zeige in inhouse-Trainings Mitarbeitern und Führungskräften, wie sie erfolgreich richtig gutes Beschwerdemanagement umsetzen.

Davor bin ich die klassische Karriereleiter in der Hotellerie raufgeklettert. Ganz ehrlich: Niemand hat uns auf den Umgang mit Gästen geschult. Einfach immer freundlich lächeln 😊. Du kannst mir glauben, ich habe viele Erfahrungen mit Gästen und ihren Reaktionen gemacht.

Heute gebe ich dir das Beste aus meinen Erfahrungen im Gästeservice und als Kommunikationsexpertin weiter.

Bitte schreib mir jederzeit an uz@diecoach.eu wenn Du Fragen hast. Ich bin gerne für dich da.

deine Ute



DU BIST HIER GENAU RICHTIG, WENN...



... Beschwerdemanagement kein Fremdwort für dich ist und du das Thema endlich mal richtig angehen willst.

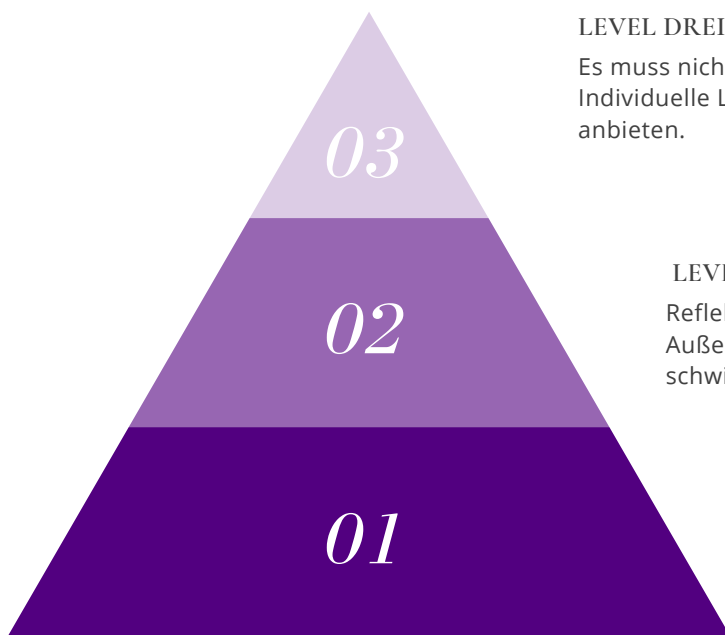


... Dir die Zeit für aufwendige Schulungen fehlt und du ein kompaktes Programm möchtest, orts- und zeitunabhängig.



... Dir die Antworten und Methoden fehlen, um eloquent mit Gästen und ihren Beschwerden umzugehen.

3 LEVEL ZU RICHTIG GUTEM BESCHWERDEMANAGEMENT



LEVEL DREI

Es muss nicht immer eine Entschädigung sein:
Individuelle Lösungen im Beschwerdefall
anbieten.

LEVEL ZWEI

Reflektiere deinen Mindset und deine
Außenwirkung. Das bringt weniger Emotionen in
schwierigen Situationen.

LEVEL EINS

Die Grundlagen der Kommunikation und
Rhetorik helfen, Gäste aufzufangen und
Beschwerden zu vermeiden.

NOTIZEN

LEVEL 1 IN 5 SCHRITTEN ERREICHEN

01

DER 1. EINDRUCK

Wir Menschen, so also auch deine Gäste, entscheiden in den ersten Sekunden, ganz automatisch und unbewusst, über den ersten Eindruck.

Welchen 1. Eindruck möchtest du als Dienstleister hinterlassen?

02

NON-VERBALE KOMMUNIKATION

Finde einen stabilen Stand, der Oberkörper ist aufgerichtet, zeige deine Mimik und Gestik ganz natürlich, so wie du bist. Achte dabei auf eine offene Ausrichtung und einen sympathischen Gesichtsausdruck. Das Lächeln ist der Situation angepasst.

03

RHETORIK - DIE KUNST DER SPRACHE

„Keep it short and simple“: Wenn du deine Gäste abholen willst, wo sie stehen, dann spare ihnen bitte zu viel BlaBla. Gib ihnen die wichtigsten Informationen, gerne in bildhafter Sprache. Und in der Sprache der Zielgruppe. So fühlen sie sich verstanden und sicher.

Weitere Tools um die Sprache anzupassen: Dialekt, Lautstärke, Geschwindigkeit, Atmung, Modulation.

04

FRAGETECHNIK

„Wer fragt, der führt.“

Du als Profi darfst gerne die Gesprächsführung übernehmen. Wie das gelingt? Mit Fragen. Und dafür gibt es verschiedene Techniken, die das Gespräch lenken.

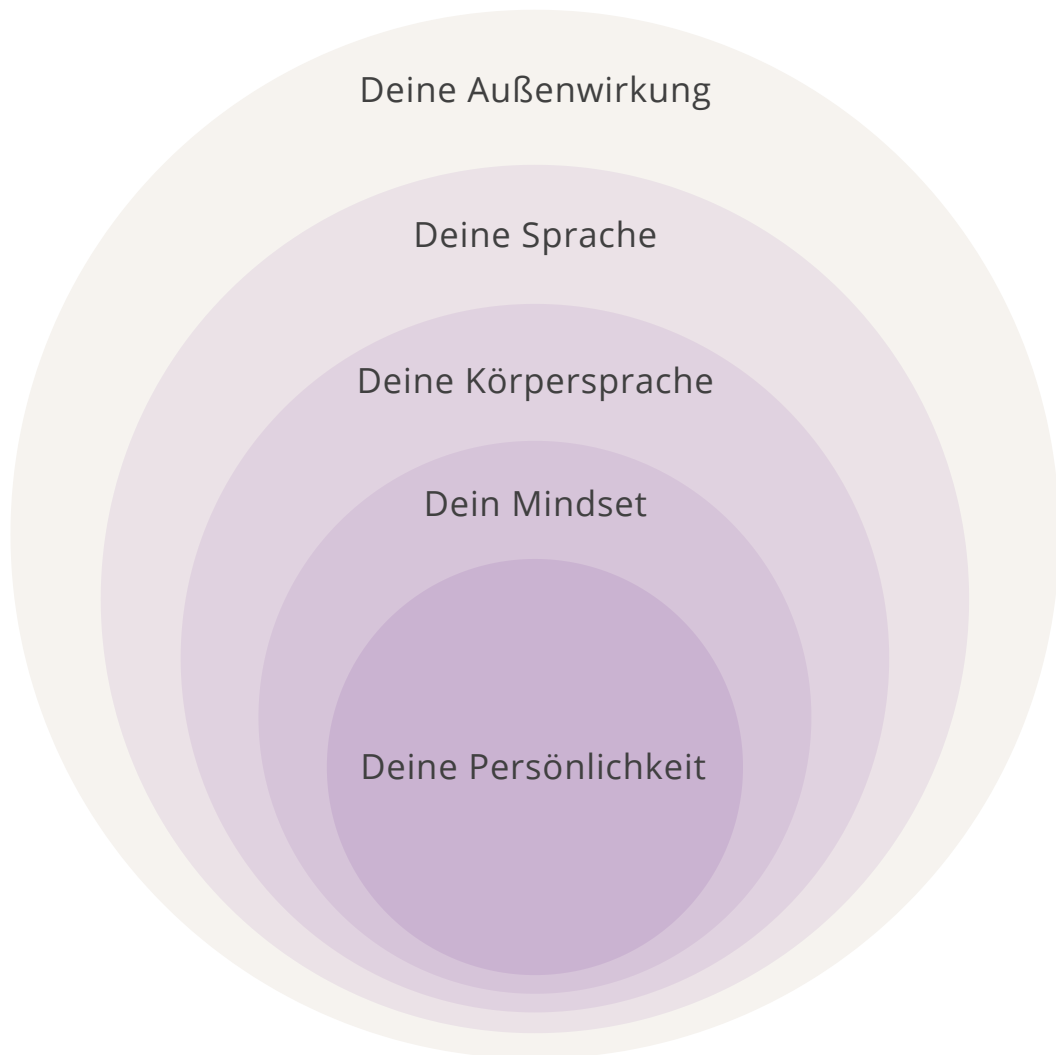
Welche Fragentechniken nutzt du täglich?

05

AKTIV ZUHÖREN

Klar, wenn du schon fragst, sollst du auch genau hinhören, welche Informationen dir deine Gäste geben. Erst dann wirst du individuell auf ihre Wünsche eingehen und konkrete Lösungen anbieten können.

LEVEL 2



Die eigene Persönlichkeit und Ausstrahlung zu verstehen, bedeutet weniger Emotionen in Konflikten.

Wie das geht?

Ok, hier geht es offensichtlich in Richtung Persönlichkeitsentwicklung.

☺ Schauen wir uns das auf der nächsten Seite an.

Notizen

Da wir alle unsere „Blinden Flecken“ haben ist es wichtig, dass du Menschen fragst, **wie sie dich wahrnehmen**.

Für die Weiterentwicklung im beruflichen Umfeld empfehle ich, nicht unbedingt Familie und Freunde zu fragen. Sie bekommen ja doch meist noch ein anderes ICH von uns zu sehen.

Also, wen wirst du fragen?

Frage ganz konkret nach den 5 Schritten aus Level 1.

Welche Antworten hast du bekommen?

Trage sie hier unten ein.



NOTIZEN

LEVEL 3

Den Gast auffangen und Lösungen finden:



In jedem Fall:

- ✓ freundlich und sachlich bleiben; Verständnis und Empathie zeigen;
- ✓ immer wertschätzend bleiben;
- ✓ wenn nötig auch sehr klar und bestimmt ausdrücken;
- ✓ dafür sorgen, dass niemand sein Gesicht verliert.

Check:

Ist die Beschwerde zu Recht oder Unrecht geäußert?

Bedarf es hier einer

- Aufklärung oder
- einer Entschuldigung,
- einer Wiedergutmachung?

WIE DAS IM DETAIL GEHT?

Das ist ein so umfassendes Thema, das den Rahmen hier sprengen würde.

Die gute Nachricht: Du lernst es in meinen Kursen.

Du hast nun schon die ersten Schritte zu **Richtig Gutem**

Beschwerdemanagement gesetzt? Und möchtest jetzt MEHR, um zum Super-Profí zu werden? Hier sind deine Möglichkeiten:

01

DER ONLINE KURS

ist ab November 2021 verfügbar und für Einzelpersonen genauso buchbar wie für Unternehmen, die den Kurs für ihre Mitarbeiter*innen erwerben möchten.

**JA, GENAU DAS
MÖCHTE ICH.**



02

IN-HOUSE TRAINING

Ihr bevorzugt dann doch lieber Präsenz Trainings mit mir, um das Team gleichzeitig zu stärken?

**JA, BITTE MACH UNS
EIN ANGEBOT.**



Testimonials

Kundenstimmen



"Alle Themenbereiche waren sehr interessant. Deine charmante und wertschätzende Art durch den Kurs zu führen möchte ich auch noch besonders hervorheben. Man fühlt sich immer wohl und nie unter unangenehmen Druck. Vielen Dank dafür."



"Meine Damen waren von Ihnen und dem Kurs sehr begeistert!"



"Ute's Herangehensweise öffnet den Blick für andere Persönlichkeiten und den entsprechenden Möglichkeiten auf Kunden individueller eingehen zu können."



"Gute Tipps mit wirklicher Möglichkeit zur Umsetzung. Das Wissen kann ich für alle Bereiche nutzen."

GET IN
TOUCH!

deine Ute



[INSTAGRAM](#)



[LINKED-IN](#)

WWW.DIECOACH.EU

[FACEBOOK](#)

COPYRIGHT

IMPRESSUM:

Die Coach e.U. / Ute Zischinsky
uz@diecoach.eu / www.diecoach.eu
+43 (0)676 5651137

Firmenbuch FN 381809 i Landesgericht Salzburg UID:
ATU73033889
Teisenberggasse 11A / A - 5020 Salzburg

Alle Rechte vorbehalten:

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit Quellenangabe und nach vorheriger Rücksprache. Jede Verwertung außerhalb des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung der Autorin unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Es ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet, Abbildungen dieses Dokuments zu scannen, zu verändern oder mit anderen Bildvorlagen zu manipulieren.

Haftungsausschluss:

Trotz sorgfältiger Prüfung des Dokuments sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung der Autorin ist ausgeschlossen. Die Inhalte ersetzen keinen Besuch bei einem Arzt oder Psychotherapeuten.

Ute Zischinsky

COACH | TRAINERIN