

Zusammenfassung

zum Vortrag

**Kundenbegeisterung
leicht gemacht –**

wie Sie mit Ihren
Produkten & Leistungen
begeistern und Ihre
Vermarktung ankurbeln

und der Workshops
von und mit Lydia Albers



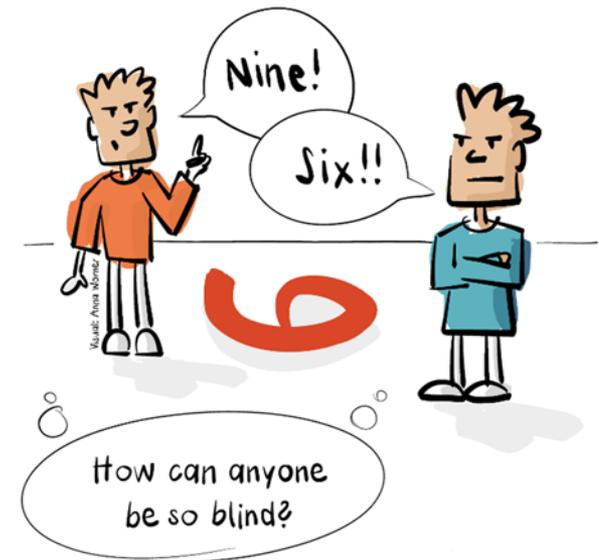
Ziel und Zweck des Vortrags

- **Sensibilisierung**
für unsere Gäste und deren Erwartungen
sowie Schärfung des Blicks durch die
Kundenbrille
- **Kurze Infos**
über ausgewählte Rahmenbedingungen
- **Impulsgebung**
mit Hilfe von ausgewählten Erfolgsfaktoren
zur Begeisterung Ihrer Kunden
- **Tipps & Tricks**
zur möglichen Gestaltung



Wahrnehmungen und Erwartungen

- Erfüllung von Anforderungen bei subjektive Wahrnehmung
- Verschiedene Sichtweisen im Alltag
- Selten richtig oder falsch, sondern andere Wahrnehmung und unterschiedliche Erwartungen
- Meist wenig Raum für den Austausch der Wahrnehmungen
- Uns sind unterschiedliche Dinge wichtig
- Das was uns am Wichtigsten ist, hat am meisten Einfluss auf unsere Qualitätswahrnehmung



Rahmenbedingungen und Entwicklungen

Ausgewählte Auswirkungen der gesellschaftlichen Entwicklung

- Ernüchterung, Energiewende, Existenzsicherung
- Globalisierung, Digitalisierung und Virtualisierung bringen die „Welt“ ins Wohnzimmer
- Verunsicherung durch Migration, Terrorismus und Krankheiten
- Überforderung durch Schnelllebigkeit („Hamsterrad“), Perfektionierung
- Verlust von Alltagskompetenzen (nur noch Multioptionalität und Individualisierung)
- Ent-Rythmisierung, keine/kaum Rituale mehr
- Bedürfnis nach Sicherheit (Hygiene, Regelungen etc.)
- Klimawandel, Bedeutung des nachhaltige Handeln verändert sich

Verstärkt die Sinnsuche

(= auch Suche nach Heimat, Regionalität, regionaler Identifikation, Gemeinsamkeit, Tradition, ideelle Werte, Spiritualität)

Auslöser für die Begeisterung unserer Kunden

Ausgewählte Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung bzw. für die Erstellung unserer Produkte

- Schaffung eines Erinnerungswerts
- Differenzieren statt Verlieren
- Wertschöpfung durch Emotionen (z. B. Freude, Sicherheit, Bestätigung)
- Optimierung der Preisgestaltung durch „Rohstoff + Erlebnis“
- Erfolg durch „Geschichten erzählen“
- Chance der digitalen Welt nutzen
- Glaubwürdigkeit/ Authentizität durch Regionalität und Nachhaltigkeit
- Leben von Servicequalität

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Schaffung eines Erinnerungswerts

Arten des Verbrauchserlebnisses

➤ Sensorische Erlebnisse

Sehen, Riechen, Hören, Fühlen, Schmecken

➤ Affektive Erlebnisse

Freude, Neugier, Überraschung, Glücksgefühl

➤ Kognitive Erlebnisse

Mentales Erfassen, Verarbeiten und Erinnern

➤ Verhaltensbezogene Erlebnisse

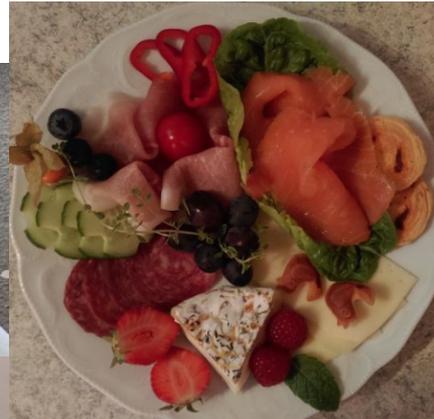
Positive Beeinflussung des Verhaltens, der Lebensweise

➤ Soziale Erlebnisse

Angebot/ Produkt schafft soziale, kommunikative Gemeinschaften

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Schaffung eines Erinnerungswerts



Gute Nacht Service

Wenn das Sandmännchen gerade noch woanders zu tun hat ...



Können Sie nicht einschlafen?
Wir servieren Ihnen gerne kostenlos ein Glas warme Milch mit Honig!

Telefon: 60 (bis 23.00 Uhr)



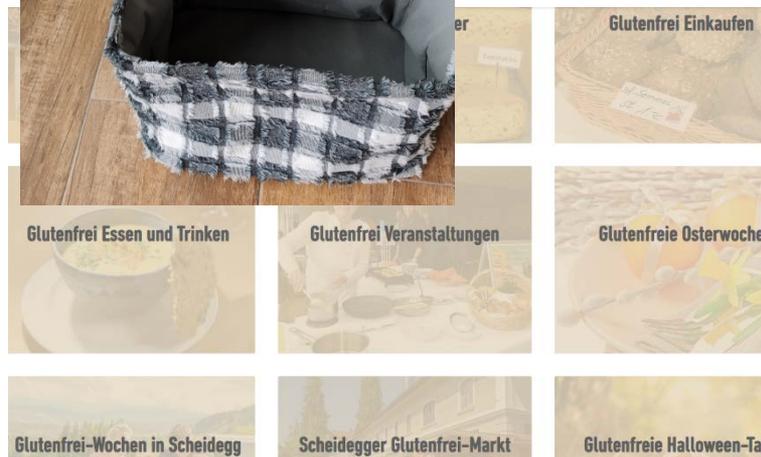
Aktionen & Events 

Neue Straße 125 · 27432 Bremenvörde
Telefon 04761 · 8760 · www.oste-hotel.de

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Differenzieren statt verlieren

- Alleinstellungsmerkmale und hohe Zielgruppenorientierung nutzen
- Passende Qualität umsetzen
- Schaffung von Erlebnissen
- Hohe Chancen auf Gästebegeisterung
- Möglichkeit der verstärkten (positiven) Mund-zu-Mund-Propaganda



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Einzigartigkeit durch individuelles Handeln

Unser Wort!

Jeder Strauss hat 5 Tage Garantie

Gekauft am 29. FEB. 2016

Tipps für die fachgerechte Pflege finden Sie auf der Rückseite.

WISSEN WIE DER HASE LÄUFT:

unsere **WhatsApp-Gruppe** bietet Ihnen Informationen rund um das Hofgeschehen. So sind Sie immer auf dem neusten Stand.

Beitreten können Sie via QR Code oder mit Ihrer Mobilfunknummer.

Verschenken Sie Lieblingsmomente als Briefmarken an Ihre Lieben und zaubern Sie ihnen ein Lächeln ins Gesicht.

Freude zum Fest der Liebe zu verschenken ist kinderleicht – mit Ihren eigenen Briefmarken. Werden Sie kreativ und teilen Sie die Lieblingsmomente des vergangenen Jahres oder gemeinsame Erinnerungen. Perfekt als Geschenk oder einfach als Porto auf Ihrer Weihnachtspost.

Probieren Sie es aus, die Deutsche Post macht es möglich: deutschepost.de/individuell

So einfach geht's:

- Produkt, Porto und Bestellmenge auswählen
- Eigene Bilder hochladen
- Bestellung abschließen

BRIEFMARKE
hochladen
Ein Produkt der Deutschen Post

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Einzigartigkeit durch Vereinfachung der Kaufentscheidung

Nachhaltig sparen!
-8,00 €
pro Zimmer / Tag

Geld sparen und dabei Gutes tun ist bei uns kein Problem mehr! Sparen Sie 8 Euro pro Tag, wenn Sie auf eine tägliche Zwischenreinigung ... mehr



Blumenstrauß
15,00 €
pro Zimmer / Stück

Überraschen Sie Ihren Lieblingmenschen...
[Details](#)



Blumenstrauß
25,00 €
pro Zimmer / Stück

Überraschen Sie Ihren Lieblingmenschen...
[Details](#)




Cafe ZEITGEIST **Angebot**

Ihr wollt entspannt zu Hause oder bei schönem Wetter direkt im Park frühstücken, dann probiert...

ZEITGEIST **Zu Hause**

unsere **Frühstücksbox** für 2 Personen mit:

- Wurst- und Käseauswahl mit Walnüssen
- Hausgemachte Himbeer-Marmelade & Honig & unsere frische Nusscreme
- Räucherlachs mit hausgemachter Honig-Senf-Sauce & hartgekochte Eier
- Rohkost & Obst
- Griechischer Joghurt mit hausgemachtem Granola & Honig
- frischgepresster Orangensaft
- Brot, Brötchen & Croissants

Auch vegetarisch (mit Tomate Mozzarella) oder vegan (mit Räuchertofu & hausgemachten Aufstrichen) erhältlich!

Eure Bestellung richtet gern an
info@cafe-zeitgeist.de.



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Differenzieren durch Persönlichkeit



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Differenzieren durch Persönlichkeit

Christoph Schmitz



- Das authentische Kölsch unter den fränkischen Gewächsen.
- Der Chef, der nie den Humor verliert.
- Der in Franken seine zweite Heimat gefunden hat.

Mein Tipp:

Ich mag Kunst, die ich hautnah erlebe! Bei uns haben Künstler und Kuratoren noch Zeit für die Besucher.

Sie haben Fragen zu touristischen Themen?

Schreiben Sie mir oder Telefon +49 9721 513608

Heike Bauer



- Der gesellige Bacchus unter uns.
- Das ist die, die immer lacht.
- Die immer weiß, was zu tun ist und die richtigen Prioritäten setzt.

Mein Tipp:

Ich liebe unsere Landschaft. Eine Wanderung durch Gemüsegelder und Weinberge erdet mich für den Alltag.

Sie haben Fragen zu Ihrem Aufenthalt bei uns?

Schreiben Sie mir oder Telefon: +49 9721 513600

Bettina Beuerlein



- Der spritzige Silvaner im Team.
- Ohne die der Laden nicht laufen würde.
- Die um fünf statt um drei Ecken denkt.

Mein Tipp:

Ich lebe direkt am Mainufer. "Fährmann, hol über!" rufe ich seit meiner Kindheit. Mit den Mainfähren fahre ich täglich zuverlässig über den Fluss.

Sie haben Fragen zum Online-Buchungsportal oder benötigen Bildmaterial?

Schreiben Sie mir oder Telefon: +49 9721 513604

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Wertschöpfung durch Emotionen

Menschen werden vergessen, was Du gesagt hast.
Menschen werden vergessen, was Du getan hast.

Die stärkste
Belohnung
für den Menschen
ist der Mensch!

Aber Menschen werden niemals vergessen, wie sie sich gefühlt haben, als Du Ihnen ein Lächeln gezaubert hast.



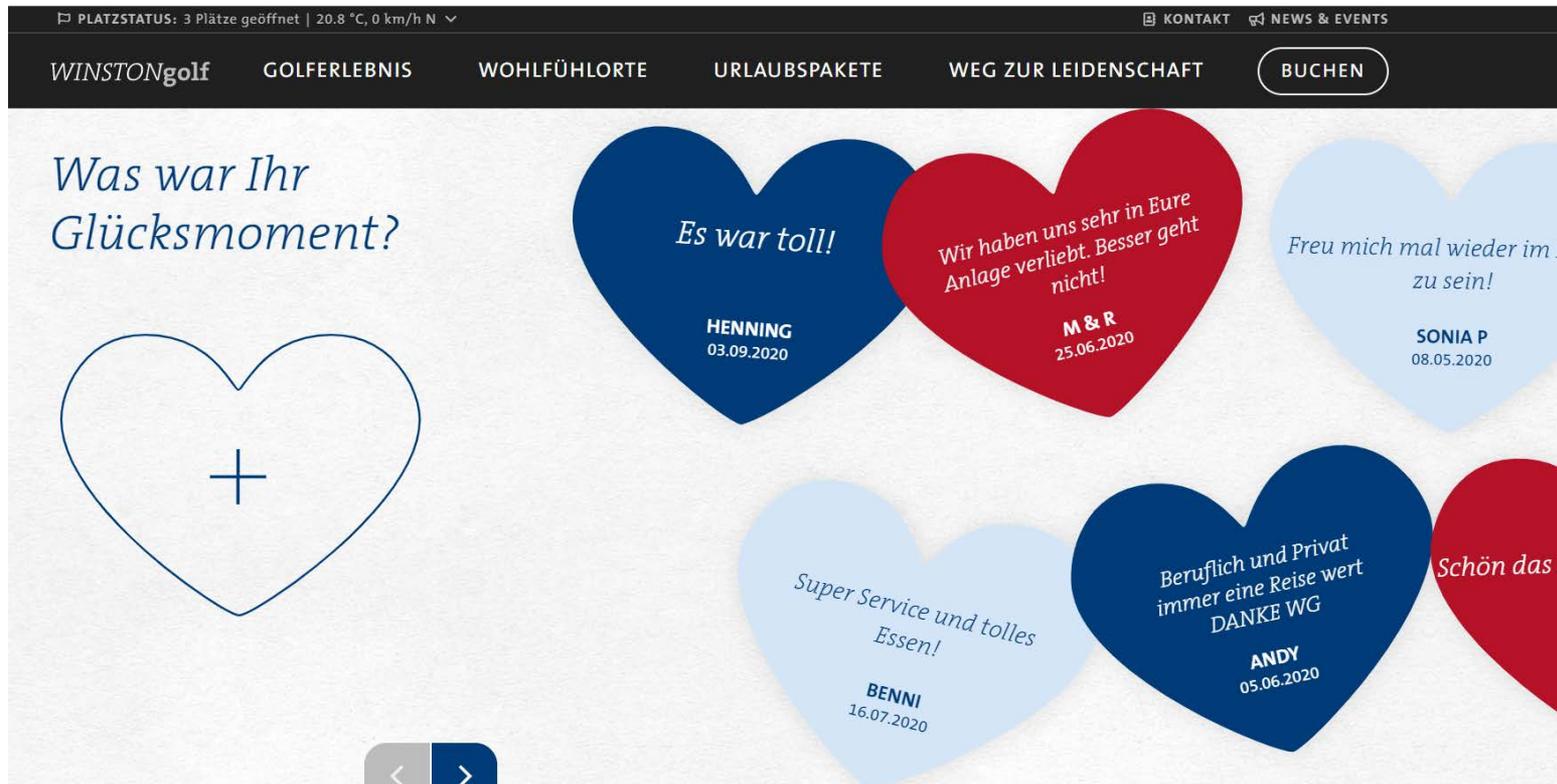
Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Erfolg durch „Geschichten erzählen“



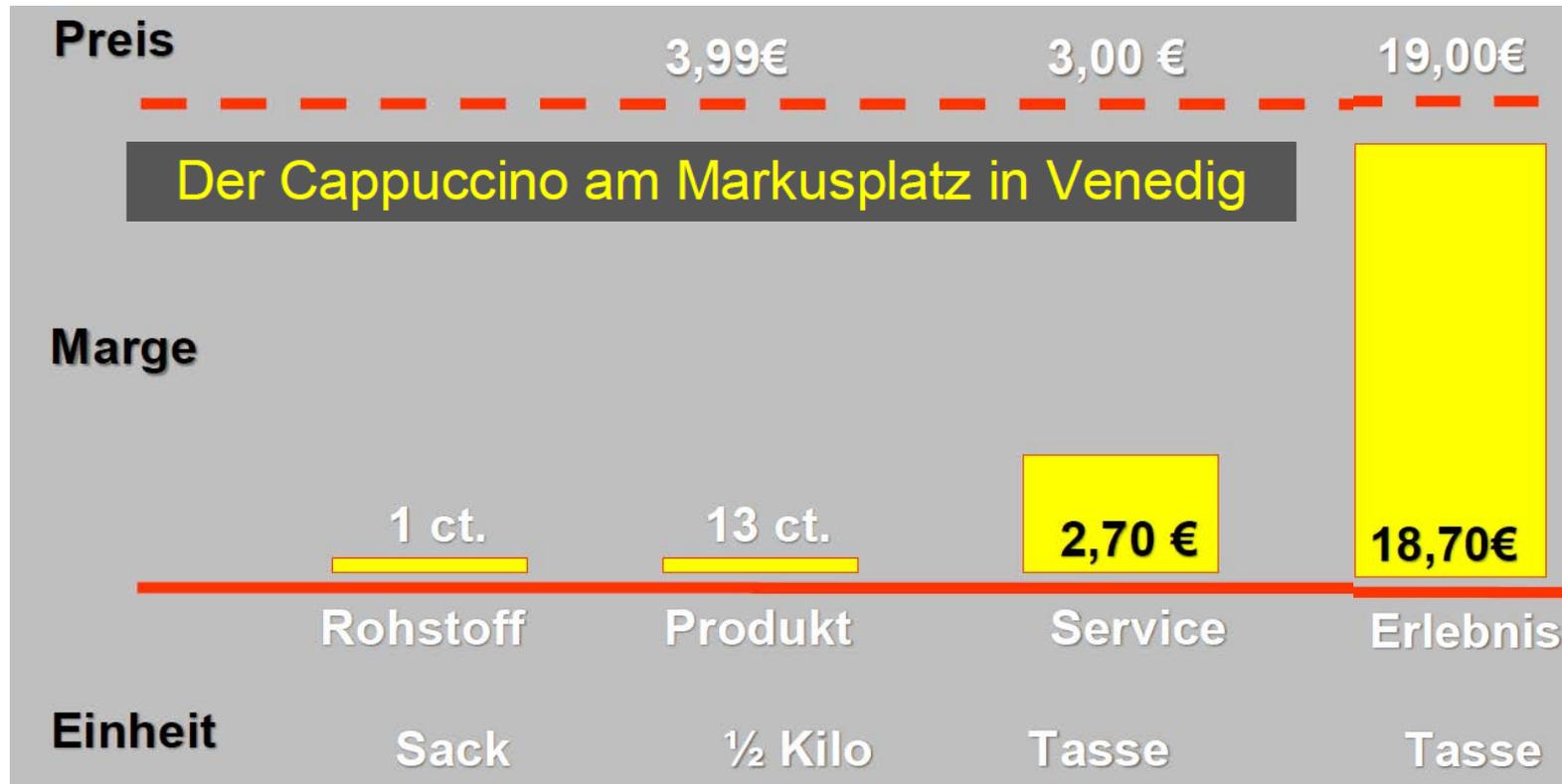
Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Erfolg durch „Geschichten erzählen“



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Optimierung der Preisgestaltung: Vom Rohstoff zum Erlebnis...



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Chancen der digitalen Welt entlang der Reise des Gastes nutzen

- Seien Sie online sichtbar und aktiv
(informativ, attraktiv, buchbar, bewertbar und kommunikativ)
- Investieren Sie in eine zeitgemäßen Web-Auftritt (Internetseite, App/ Web-App/ PWA)
- Vereinfachen Sie Ihre Arbeitsabläufe durch digitale Lösungen
(z. B. Channel-Management, automatisiertes Gästemanagement, digitale Gästemappe, interne digitale Teamkommunikation)
- Nutzen Sie die Chancen der künstlichen Intelligenz
- Nutzen Sie Darstellungen in verschiedenen Sprachen
- Bieten Sie bargeldlose Zahlungsweisen an
- News auf allen Wegen (z. B. Alexa, Google, Tischreservierungen über What App, Ticketing, Facebook Livechat)
- Seien Sie mit dem Angebot in den sozialen Netzwerken präsent

Einfach machen!

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

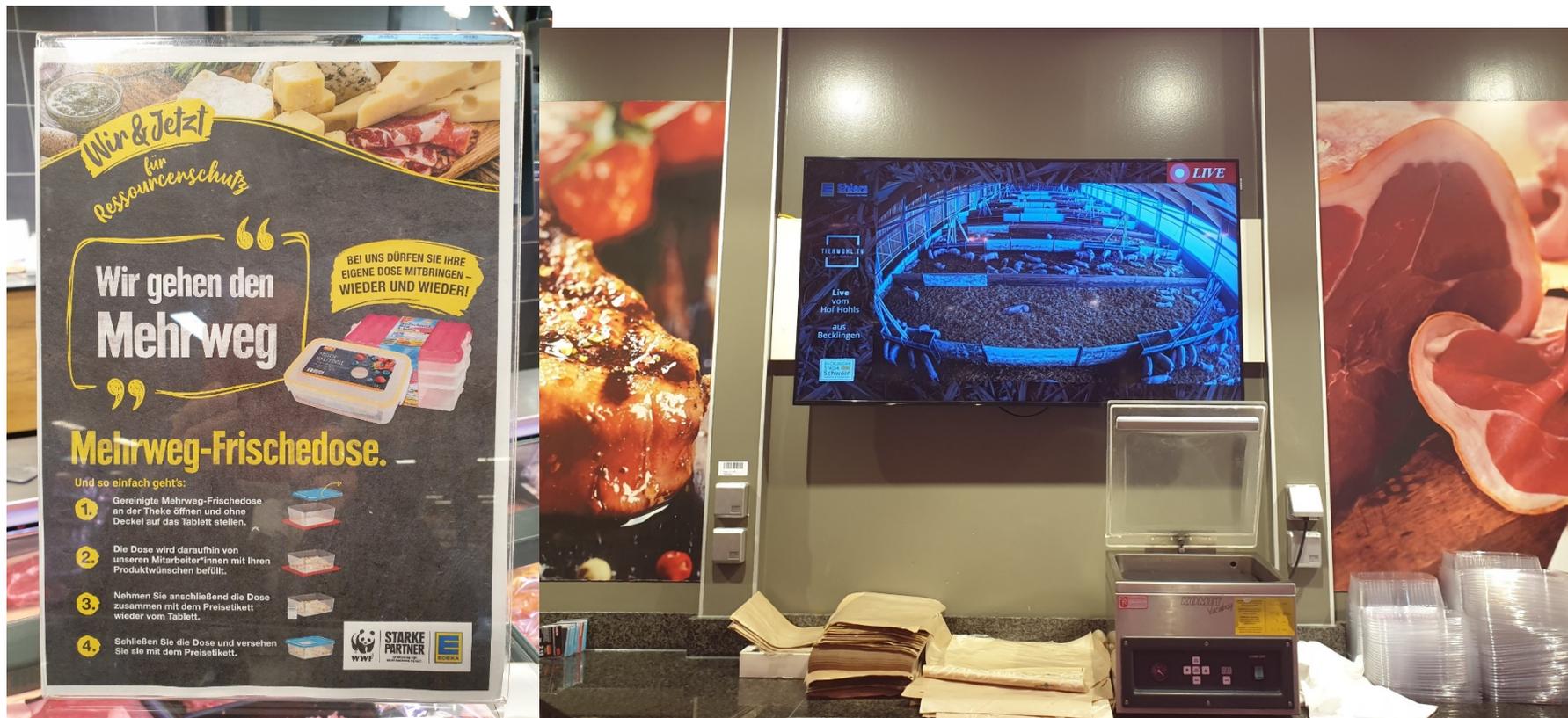
Glaubwürdigkeit/Authentizität durch Regionalität und Nachhaltigkeit

- Herkunft ist lokalisierbar und abgrenzbar
- Region ist „sinnlich“ nachvollziehbar (Image!)
- Region heißt Tradition - Region hat Geschichte
- Traditionelle Produkte und Herstellungsverfahren („Spezialitäten“)
- Regionale Produkte und Dienstleistungen haben ein klares Profil
- Eine Ursprungsgarantie ist auch eine Qualitätsgarantie!

Die Region ist ein Potenzial für Vertrauen und Mehrwert !

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Glaubwürdigkeit/Authentizität durch Regionalität und Nachhaltigkeit



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Glaubwürdigkeit/Authentizität durch Regionalität und Nachhaltigkeit



Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Glaubwürdigkeit/Authentizität durch Regionalität und Nachhaltigkeit



SPREEWELTEN
PROGRESSIVE SPA & HOTEL
 Spreewelten Hotel
 Alte Hüttung 11
 03222 Lübbenau/Spreewald
 Tel. 03542 2000
 hotel@spreewelten.de
 www.spreewelten.de

Herzlich
Willkommen im
Spreewelten Hotel

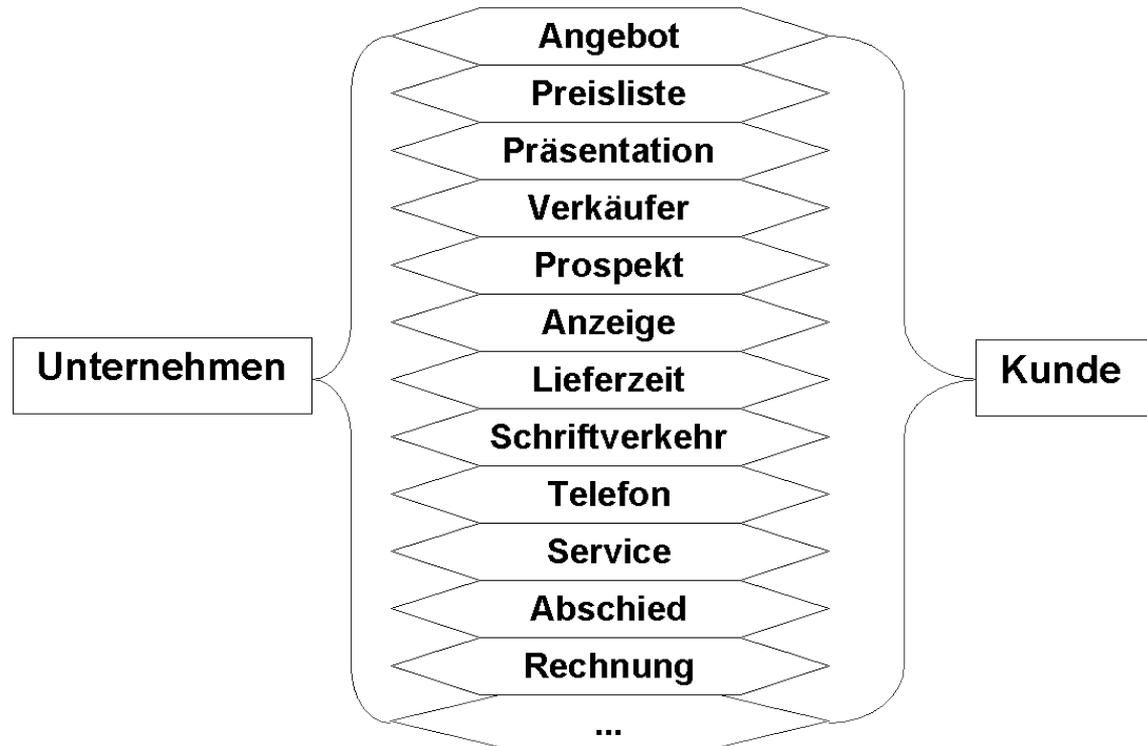


Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Leben von Servicequalität

Servicequalität ist...

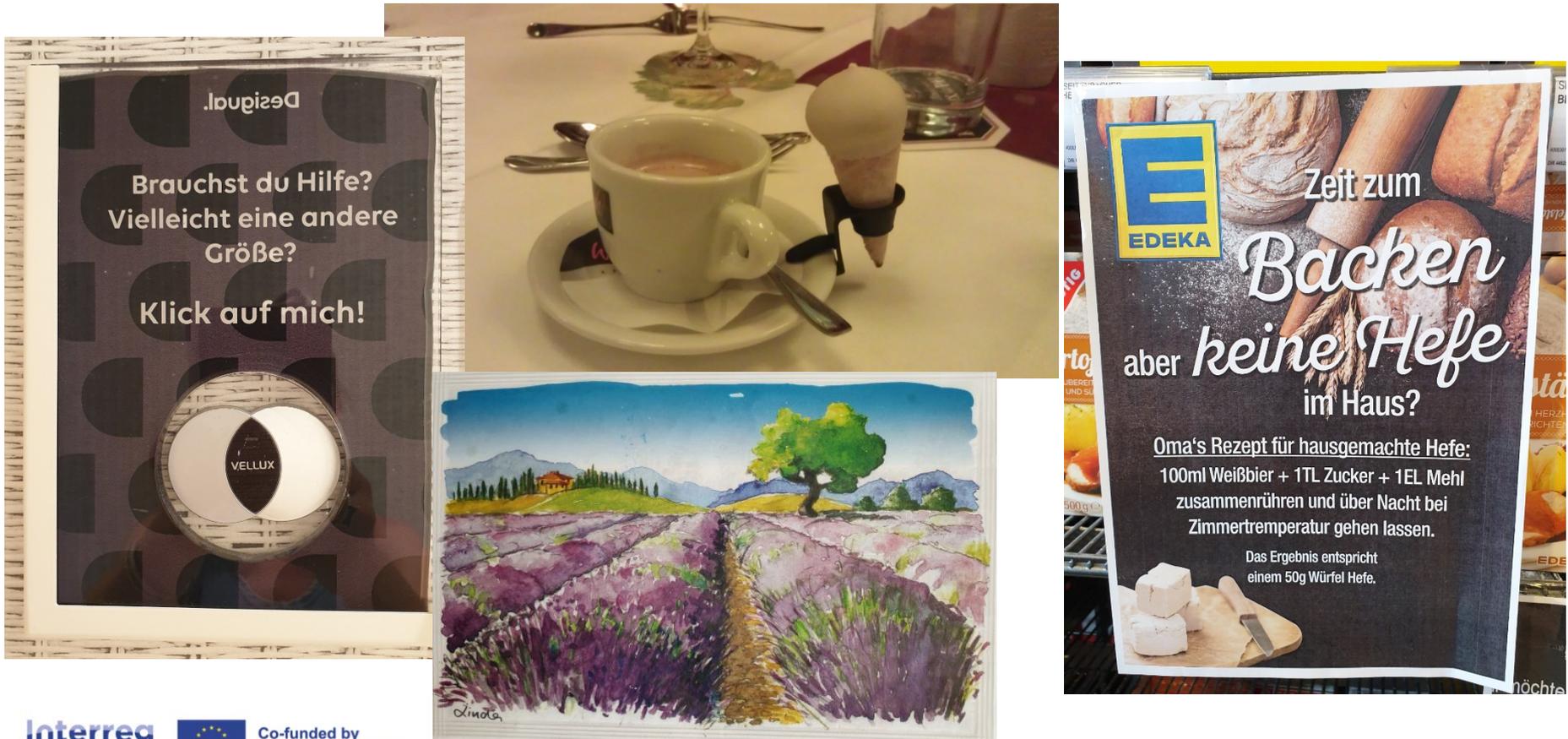
... die Erfüllung und am besten das Übertreffen der Anforderungen und Erwartungen des Kunden!



Sie entsteht an vielen Schnittstellen und Kontaktmöglichkeiten zum Kunden.

Erfolgsfaktoren für die Erbringung unserer Dienstleistung

Leben von Servicequalität



Lernen Sie Ihre Gäste besser kennen!

**Wer sind
Ihre Kunden?**



**Welche Ansprüche
und welche
Erwartungen
haben diese?**

**Machen Sie
sich dieser bewusst!**

**Lernen Sie diese Ansprüche
und Erwartungen kennen**

Ist doch ganz einfach...

Aber...

- Keine Zeit
- Kein Geld
- Kein Personal

Chancen durch Mitarbeiterbegeisterung
„Ich zahle nicht gute Löhne, weil ich viel Geld habe,
sondern ich habe viel Geld, weil ich gute Löhne zahle!“

Robert Bosch (1861-1942)

Chancen durch Hilfsmittel

„Erst Zaun reparieren,
dann Tiere in die Weide“

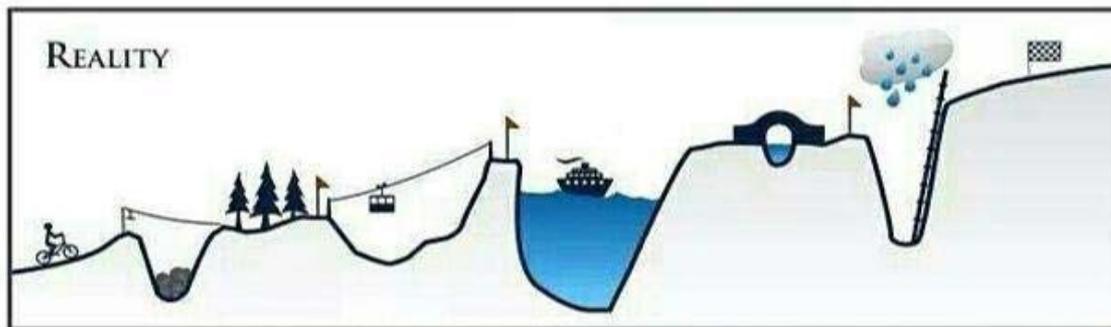
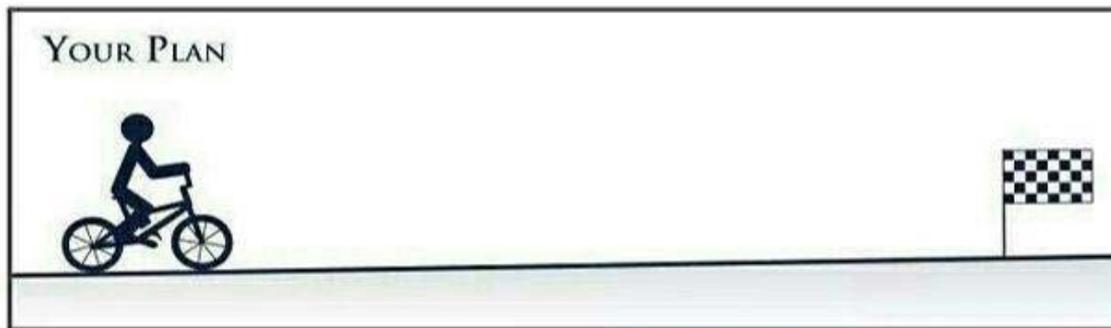


Chancen durch Kooperationen

„1+1=3“

Nutzen Sie Ihre Chancen!

Viel Erfolg bei Ihrer Gästebegeisterung.



Lydia B. Albers
info@lydiaalbers.com
0171 1916927

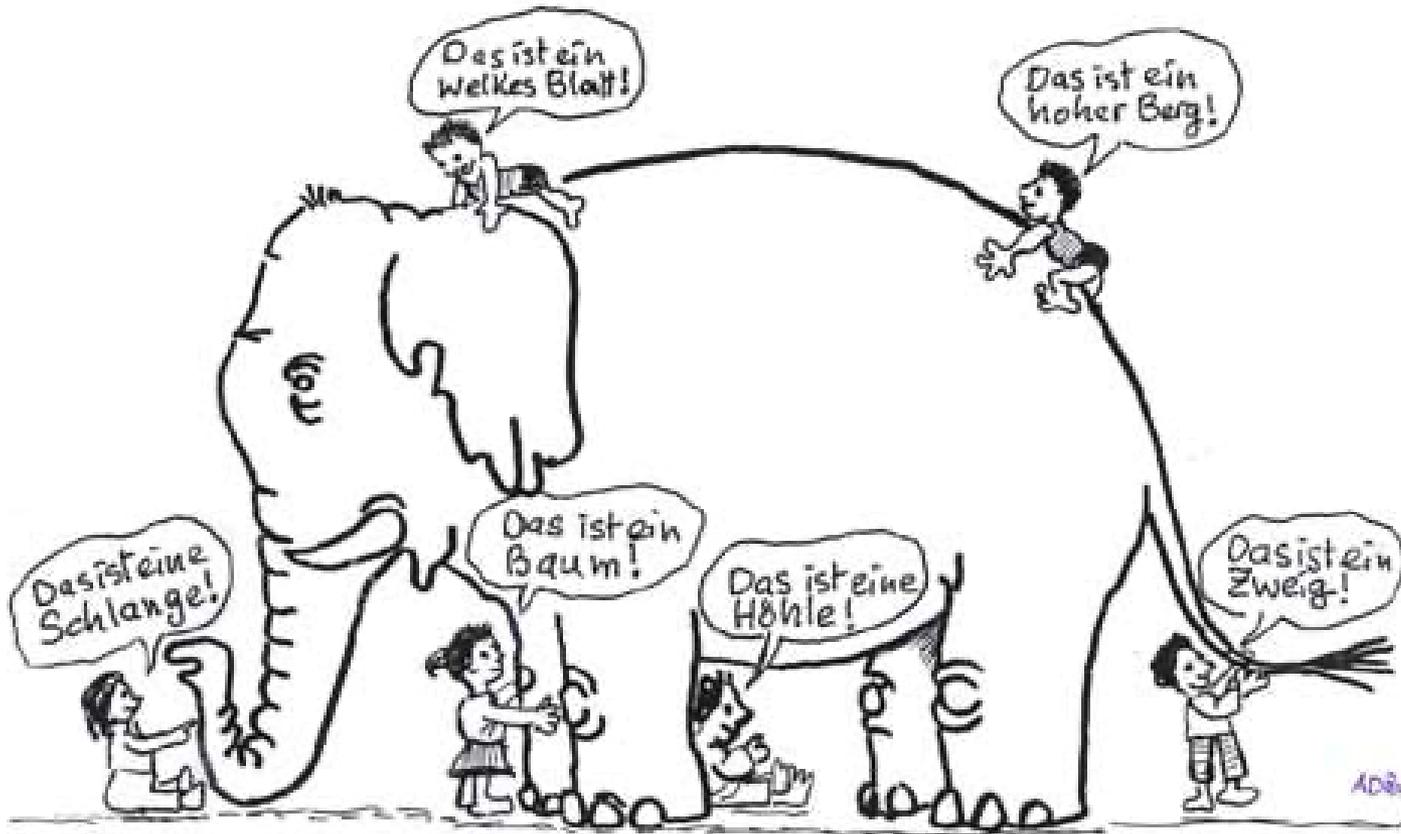
Workshop-Teil



Ziele der Workshops

- **Inspirationen**
für Ihre Produktgestaltung und die Zusammenarbeit mit anderen Anbieter
- **Netzwerkkontakte und -impulse**
durch die gemeinsam Diskussion und Betrachtung ausgewählter Themenstellungen
- **Erkenntnisse**
für die Verbandsarbeit im Landtourismus in Mecklenburg Vorpommern
- **Lösungsansätze**
für die bestehende Herausforderungen

Was haben wir konkret mit Ihnen vor?



Ablauf unsere Workshop-Runden

3 Gruppen – 3 Runden – 3 Themenfelder

1. Runde: Jeder Teilnehmer beginnt mit der zugeteilten Gruppe (siehe Farben)

Gruppe blau: Sammlung konkreter Kooperationsideen zur Verbesserung der touristischen Erlebbarkeit Ihrer Angebote (Produkte und DL)

Gruppe grün: Sammlung und Diskussion erfolgsversprechender Kommunikationsmaßnahmen/ -formen und Vermarktungskanäle für Ihre Produkte/ DL

Gruppe orange: Herausforderungen und Hindernisse in der Produkterstellung/
-
vermarktung

Diskussionszeit: 20 Minuten

2. Runde/ 3. Runde: Nach 20 Minuten wird jeweils gewechselt

Betrachtung der bereits erarbeiteten Ergebnisse der Vorgruppe, Diskussion und Ergänzung

Diskussionszeit: jeweils 20 Minuten

Anschließende Auswahl der persönlichen TOP3-Ideen pro Person per Klebepunkte je Thema (3-5 Minuten je Thema als Klebezeit), Auszählen in der Mittagspause, nach der Mittagspause Vorstellung der Workshop-Ergebnisse

Goldene Regeln



Jede Idee zählt gleich!

„Friedenspfeife für alle“!

Aufgabenstellungen für unsere Workshop-Runden

Gruppe blau:

Sammlung konkreter Kooperationsideen zur Verbesserung der touristischen Erlebbarkeit Ihrer Angebote (Produkte und Dienstleistungen)

Sammeln Sie kooperative Angebotsideen mit denen Sie gemeinsam punkten können.

Welche Angebote lassen sich kombinieren?

Welche Kooperationen wären nützlich/ besonders ?

Seien Sie kreativ und lassen Sie sich nicht einschränken.

Chancen durch Kooperationen

Was haben Sie davon?

- Win-Win für alle Partner, u.a.
 - verbesserte Auslastung
 - mehr Umsatz/ Gewinn
 - erhöhte Bekanntheit
 - leistbar durch vereinte Kräfte
- Erfahrungsaustausch und Vernetzung
 - gemeinsame Lern-/ Erfahrungswerte
 - Kennenlernen der Kollegen
- Motivationsantrieb



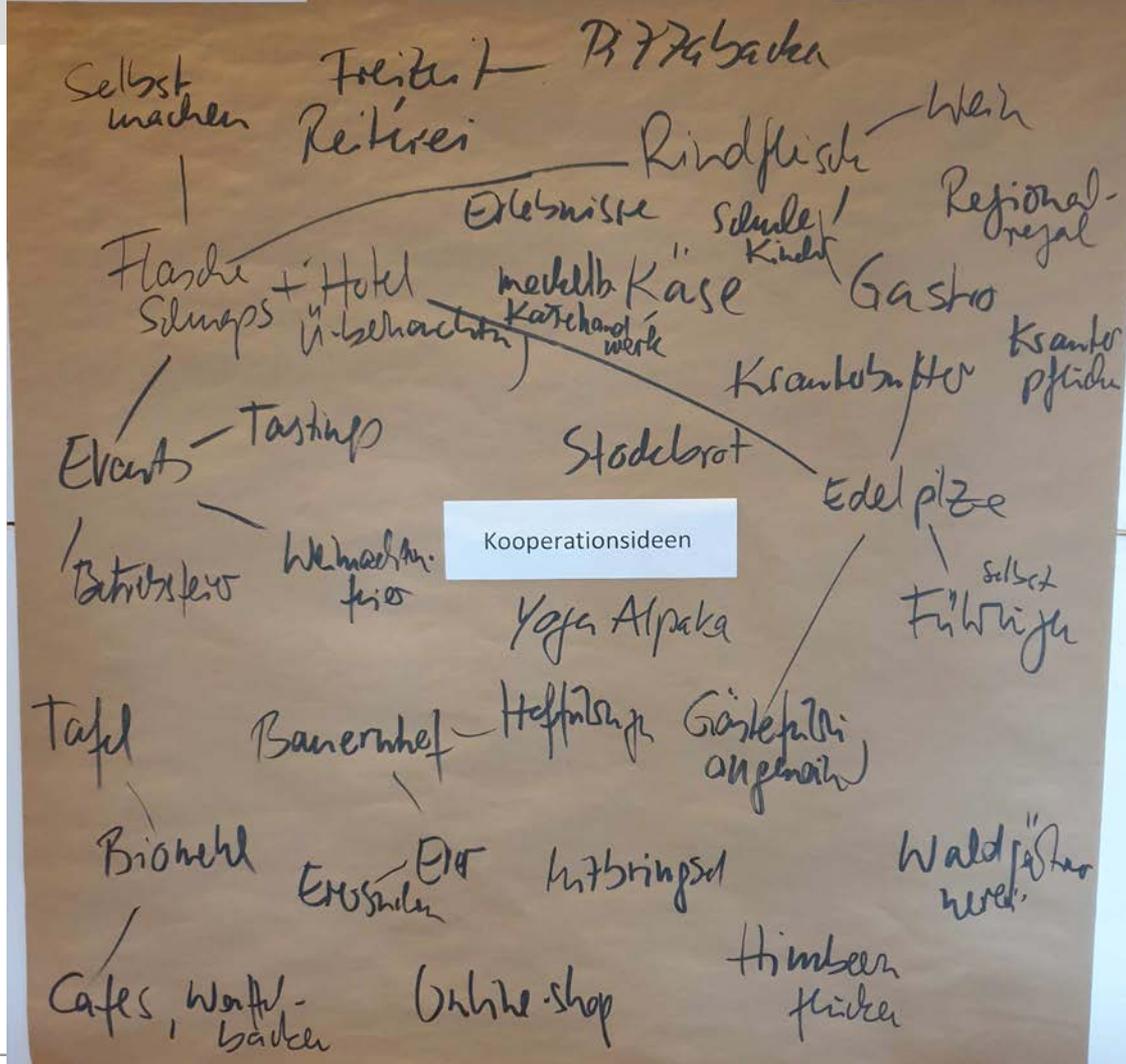
Chancen durch Kooperationen

Was macht ein kooperative Angebot für Sie erfolgreich?



- Gemeinsames Angebot mit Nachfrage am Markt
- Gemeinsame Zielsetzung und verknüpfbare Unternehmensausrichtung bzw. Qualitätsniveaus
- Eindeutige, schriftliche Aufgabenteilung und Regeln für die Zusammenarbeit
- Gemeinsames Vertrauen in ein WIR und eine kontinuierliche und offene Kommunikation
- Bereitschaft zur kontinuierlichen Verbesserung bzw. Weiterentwicklung
- Nutzung der regionalen Vermarktungskanäle und touristischen Netzwerke
- Gemeinsam freuen und feiern!

Ergebnisse zum Thema Kooperationsideen



Aufgabenstellungen für unsere Workshop-Runden

Gruppe grün:

Sammlung und Diskussion erfolgsversprechender Kommunikationsideen, -maßnahmen bzw. -formen und Vermarktungskanäle für Ihre Produkte und Dienstleistungen

Überlegen Sie ganz konkret, welche Kommunikationsideen für die Vermarktung Ihrer Angebote erfolgsversprechend sind.

Welche Botschaften/ Emotionen wollen Sie vermitteln?

Welche Art der Kommunikation passt zu Ihnen und Ihren Produkten? Über welche Vermarktungskanäle wollen Sie Ihre Gäste/ Kunden erreichen?

Ergebnisse zum Thema Kommunikationsideen

Aufgabenstellungen für unsere Workshop-Runden

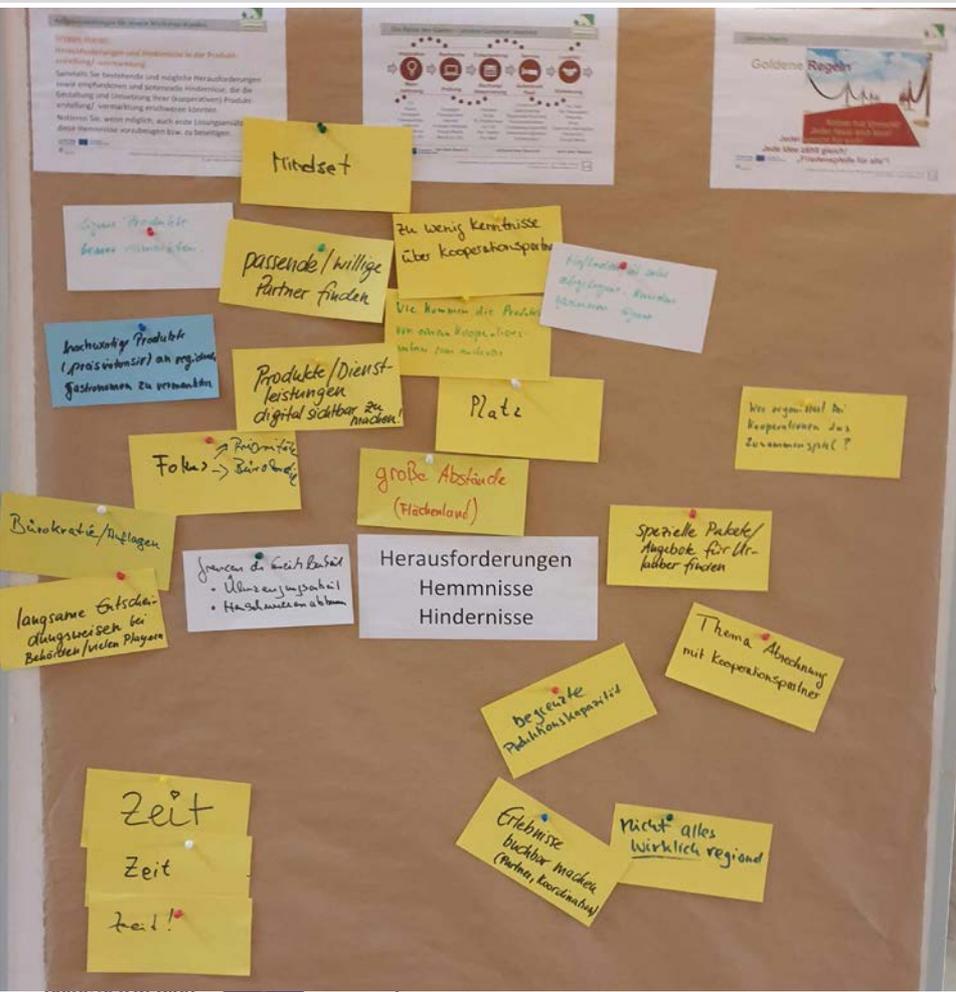
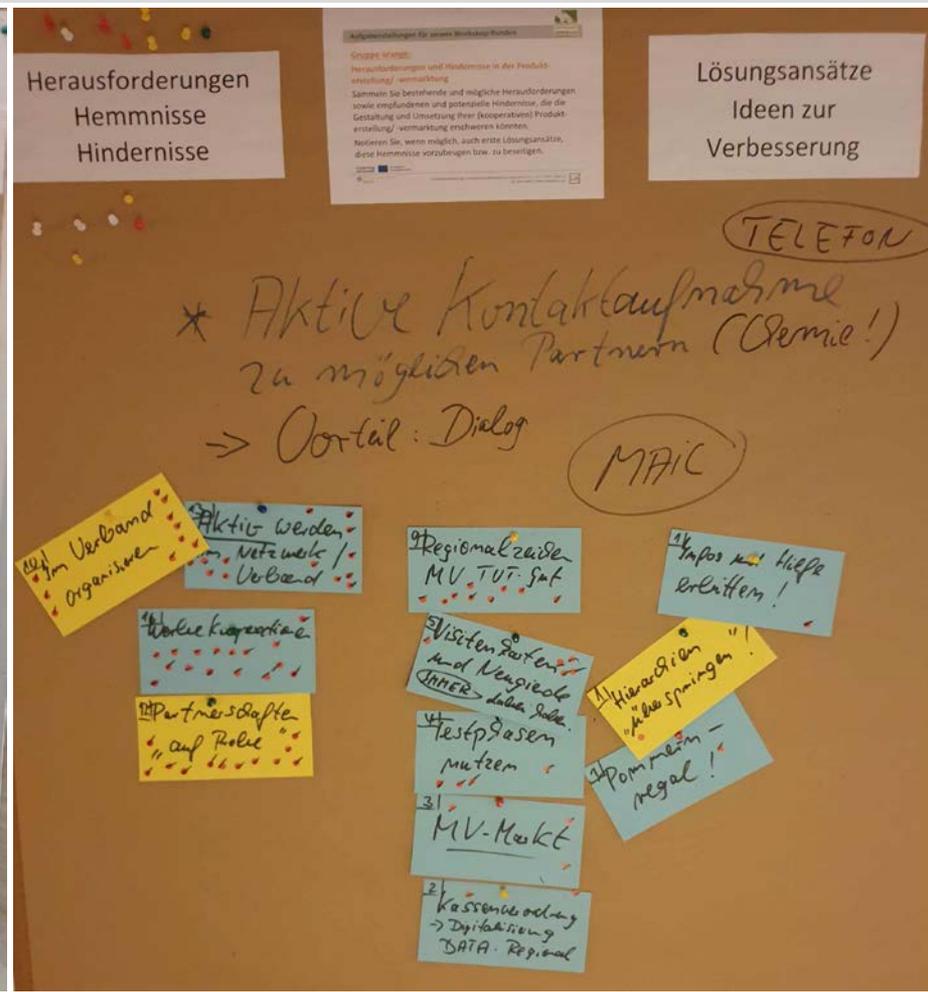
Gruppe orange:

Herausforderungen und Hindernisse in der Produkt- erstellung/ -vermarktung

Sammeln Sie bestehende und mögliche Herausforderungen sowie empfundenen und potenzielle Hindernisse, die die Gestaltung und Umsetzung Ihrer (kooperativen) Produkt-erstellung/ -vermarktung erschweren könnten.

Notieren Sie, wenn möglich, auch erste Lösungsansätze, diese Hemmnisse vorzubeugen bzw. zu beseitigen.

Ergebnisse zum Thema Hindernisse & Lösungen

Ergebnisse unserer Workshop-Runden

TOP3: Konkrete Kooperationsideen zur Verbesserung der touristischen Erlebbarkeit Ihrer Angebote

- Klassenzimmer Natur: Mit-mach-Angebote für Schulen und Kindergärten (z. B. Milch und Käse/ Butter, Mehl und Nudel, Öl erzeugen) (11)
- Selber machen, macht glücklich: Eigene Verarbeitung/ Veredelung regionaler Produkte im Rahmen von Kursen/ Tastings (z. B. Gin-Tastings oder Koch-/ Backkurse) (10):
- Kulinarische Reise als Tages- oder Übernachtungsangebot: Kombination der Mahlzeiten mit der Verköstigung regionaler Produkte mit unterschiedlichen Fortbewegungsmittel (Rad, Boot, Auto etc.) (9)

TOP3: Erfolgsversprechende Kommunikationsmaßnahmen/ -formen und Vermarktungs-kanäle für Ihre Produkte/ Dienstleistungen

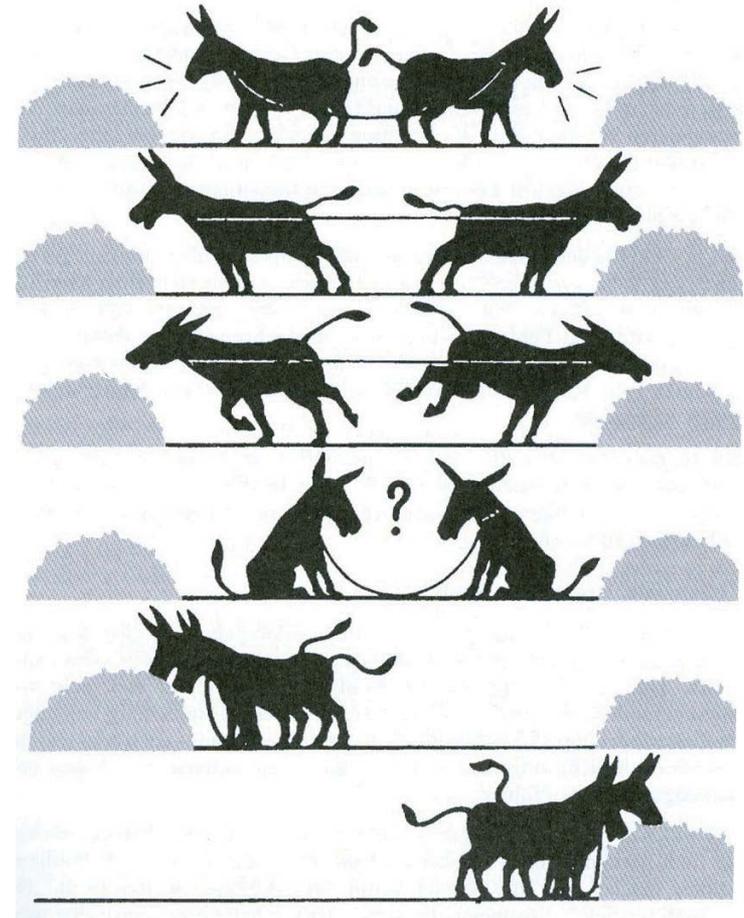
- Bevorzugte Kanäle: Veranstaltung (15), Social Media (15) und WhatsApp (6)
- Mit den passenden Inhalten zum Thema Regionalität (13), Erleben von Produkten (11) und mit Einblicken in die Produktion der Produkte (9)

TOP3: Herausforderungen und Hindernisse in der Produkterstellung/ -vermarktung

- Erfolgsentscheidend sind das richtige Mindset, die richtigen Partner und sich die Zeit dafür zu nehmen
- Gelingen kann das über die aktive Arbeit und das Einbringen im Verband bzw. in Netzwerke, das Eingehen von Werbekooperationen und den Ansatz „Partnerschaft auf Probe“

Wie geht es weiter?

- Nutzung der Erkenntnisse
- Individuelles Anknüpfen an die Arbeitsergebnisse
- Nutzung der Ergebnisse für die weitere Verbandsarbeit



Viel Erfolg und Freude bei der Umsetzung!