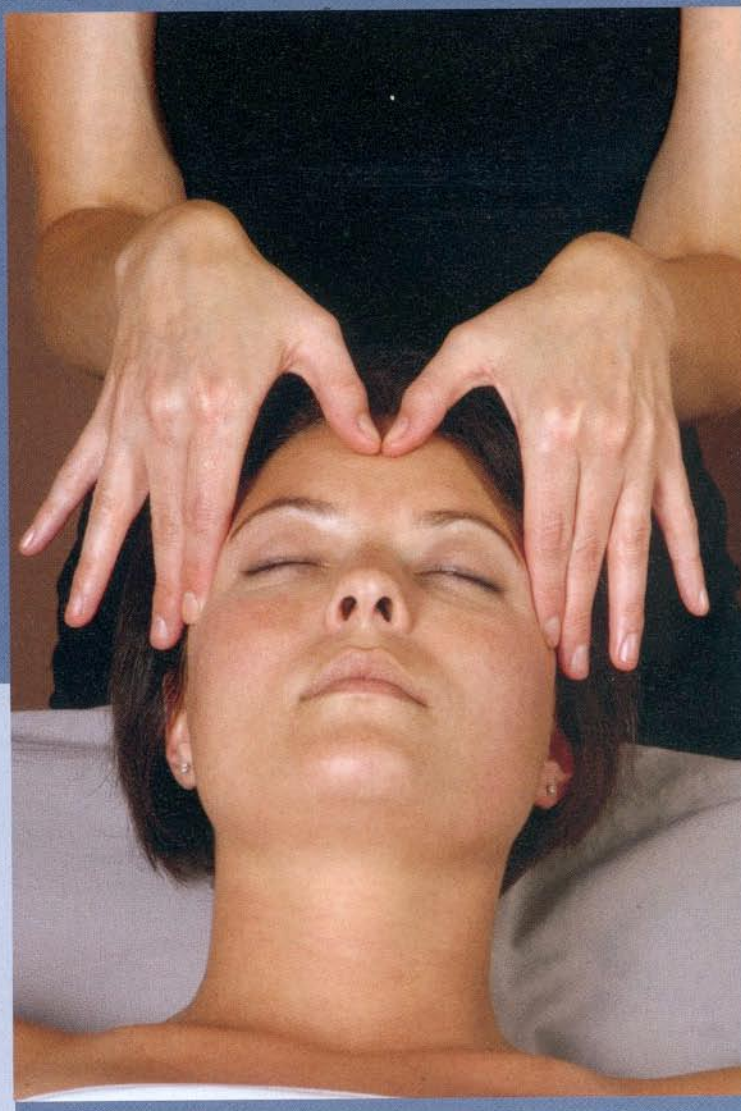


Dienen und Lernen

So finden Sie die richtigen Mitarbeiter



Besonders im Spa-Bereich wird das Bemühen, die Bedürfnisse des Gastes zu befriedigen, erwartet. Dienstleistung kann nicht auf Vorrat produziert werden – der Augenblick zählt! Daher kommt es auf Mitarbeiter an, die auf die Gäste eingehen können.

MICHAEL BAYER

Die Basis des Dienens ist, dass Mitarbeiter sich auf jeden Gast individuell einstellen können. Durch persönliche Ansprache, die Erfüllung von Sonderwünschen und das Bereitstellen von Zusatzleistungen gewinnen Sie nicht nur zufriedene Gäste, sondern auch solche, die in Ihre Wellness-Oase gerne als Stammgäste zurückkehren.

Um Ihr Spa attraktiv zu machen, reicht eine standardisierte Dienstleistung nicht aus. Es gilt, den Frauen und Männern mehr zu bieten. Schenken Sie ihnen daher unmittelbare Aufmerksamkeit. Im Konkreten bedeutet dies: Lassen Sie Ihre Gäste niemals warten!

Stellen Sie stets den Gast in den Vordergrund, nicht die Arbeit. Hierbei ist wichtig, dass der Gast die Möglichkeit hat, seine Wünsche sofort anzubringen. Darüber hinaus sind u. a. die individuelle Begrüßung des Gastes, Freundlichkeit, die persönliche Ansprache mit Namen, Blickkontakt, aktives Zuhören und das Stellen offener Fragen wichtig. Ein direktes Fragen nach den Wünschen des Gastes garantiert eine Zufriedenstellung der Bedürfnisse des Gastes. Um Missverständnisse vorzubeugen, wiederholen

Sie die Aussagen Ihres Gastes durch Phrasen wie »Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...«. Auch das Einholen von Feedback während oder nach einer Behandlung ist wichtig.

Zufriedenheit sichern

Wenn Sie sich der Zufriedenheit Ihrer Gäste ganz sicher sein wollen, berücksichtigen Sie die vier Stufen zu einem glücklichen Spa-Gast: Erfüllen Sie Selbstverständliches. Dieser Anspruch sollte höchste Priorität haben, wird jedoch in der Praxis von den wenigsten Spa-Betreibern erfüllt. Erst wenn die Basics, also Hardware und Sauberkeit, stimmen, können darauf weitere Leistungen aufbauen.

Sind die Grundbedürfnisse des Gastes gedeckt, kann damit begonnen werden die individuellen Erwartungen zu erfüllen. Erkundigen Sie sich, was sich Ihr Gast unter einem unvergesslichen Spa-Aufenthalt vorstellt.

Indem man eine bisschen mehr macht als nötig, also die Erwartungen übertrifft, entsteht beim Gast ein unvergesslicher »Magic Moment«. Nur wer seinen Gästen einen

unvergesslichen Aufenthalt beschert, kann sich auf Dauer von seinen Mitstreitern abheben. Ein wichtiger Schritt hin zum Stammgast, ist die Erfüllung der durch Promotion geweckten Erwartungen. Dabei ist wichtig zu wissen, wie die Präsentation des Spas auf die Öffentlichkeit wirkt, welche Wünsche der Infopolder weckt und ob das Spa den Ansprüchen der Kunden nur gerecht wird oder diese sogar übertrifft.

Auch ein Blick über den Tellerrand lohnt sich. Man kann nicht nur von der direkten Konkurrenz lernen, sondern sich auch Anregungen aus anderen Branchen holen. Friseursalons bieten Ihren Kunden z. B. kostenlosen Kaffee und Möbelhäuser werben mit Umtauschgarantie. Bieten Sie Ihren Gästen also zusätzlichen Service an, der Sie von der Konkurrenz unterscheidet. Auch Sonderleistungen wie ein persönlicher Parkservice trägt dazu bei, die Kundenwünsche zu übertreffen und Ihre Wellness-Oase für den Gast einzigartig erscheinen zu lassen.

Als letzten Punkt, der zu einem rundum zufriedenen Gast führt, sollte Wert auf eine persönliche und individuelle Bindung gelegt werden. Machen Sie Ihren Mitarbeitern klar, dass für Sie als Dienstleister Freundlichkeit oberste Priorität hat. Gäste zuvorkommend zu behandeln, kann täglich geübt werden und ist vergleichbar mit dem Training eines Sportlers vor dem Wettkampf. Man muss aber beachten, dass der Spa-Gast kein aufgesetztes Lächeln, sondern ehrlich gemeinte Freundlichkeit möchte. Wichtig ist also authentisch zu bleiben. Bemühen um den Gast und persönliche Bindung können durch Berührungen noch verstärkt werden. Mit Fingerspitzengefühl findet man heraus, welche Gäste den Körperkontakt zulassen. Manche schätzen es durchaus, eine Hand auf ihrer Schulter zu spüren, während sie zu ihrem Tisch geleitet werden.

Personal richtig auswählen

Unabdingbar ist ein motiviertes Team an »willigen Dienern«. Ob ein zukünftiger Mitarbeiter die Qualitäten eines solchen mitbringt, können Sie bereits beim Vorstellungsgespräch überprüfen. Unerlässliche Eigenschaften sind Kreativität, Selbstvertrauen und Flexibilität, aber auch die Fähigkeit, seine eigenen Bedürfnisse zurückstellen zu können. Die Motivation des Bewerbers kann einfach geprüft werden, indem Sie das Vorstellungsgespräch an einem Sonntagmorgen abhalten. Dabei erkennen Sie, ob er flexibel genug ist, um für einen spontanen Probearbeitstag private Termine abzusagen.

Die Kontaktbereitschaft und das Selbstvertrauen des Bewerbers können im Umgang mit anderen Kollegen überprüft werden. Lassen Sie ihn etwas warten und beobachten Sie, wie er sich anderen gegenüber verhält. Nehmen Sie den Bewerber in Ihr Team auf, sollten Sie für eine persönliche Bindung des Mitarbeiters zum Arbeitsplatz sorgen. Dienen bedeutet Verantwortung zu tragen. Die Verantwortung liegt nicht nur auf dem Gebiet der Gästezufriedenheit. Sie sollte auch sämtliche Belange des täglichen Geschäftes betreffen. Erziehungsmaßnahmen und das Infrastrukturreparieren von Gästewünschen lassen sich nicht mit einem qualitativ hochwertigen Service im Spa vereinen. Die Gäste bezahlen für die Erfüllung ihrer Wünsche. Daher sollten die Gäste und deren Anliegen so akzeptiert werden, wie sie sind! Darüber darf man sich als Dienstleister nicht ärgern.

Sollten Sie doch mal das Bedürfnis spüren, sich so richtig gehen lassen zu wollen und zu entspannen, können Sie dies auch gleichzeitig mit Arbeit verbinden und einen Spa-Aufenthalt bei der Konkurrenz buchen. ■

Michael Bayer ist Trainer, Coach und Lektor an der FH Krems. Seit 2003 arbeitet er als selbständiger Trainer und Coach mit den Schwerpunkten gästeorientiertes Verhalten, Verkauf, kompetenter Umgang mit Beschwerden und Führungskräftebildungen v. a. für die Hotellerie und Gastronomie.
Info: www.michaelbayer.at

