

Firmen-Checkliste

Thema/ Arbeitsschritt: Das Verhalten am Telefon

Ziele: Wir vermitteln unseren Gästen den ersten Eindruck von Freundlichkeit, Menschlichkeit und Kompetenz. Wir geben ihnen das Gefühl im Mittelpunkt zu stehen.

Standards und Wege:

Wir lassen das Telefon nicht mehr als dreimal klingeln. Es hat Vorrang vor persönlichen Gesprächen und anwesenden Gästen.

Wir melden uns mit Hotel Mustermann, Sie sprechen mit oder einfach nur mit Namen und einem Grußwort, z.B. einen herzlichen, schönen guten Tag...

Das Telefon hat keine Augen, aber unsere Gäste können hören, ob wir freundlich lächeln, oder grimmig schauen. Wir sprechen unsere Gäste, wo immer es geht mit Namen an, denn nichts hören wir alle lieber, als unseren Namen, - wir sind im Mittelpunkt!

Neben unseren Telefonapparaten befindet sich immer ein Telefonblock, wo wir alle wichtigen Daten eintragen können. Sollte der Name des Gastes nicht gleich verstanden werden, so fragen wir nach: „bitte sagen Sie mir nochmals Ihren Namen, ich habe ihn leider nicht verstanden. – Wie ist ihr Name bitte?“

Die Mehrzahl der Gäste reserviert heute online. Wenn der Gast allerdings per Telefon reserviert, so erwartet er auch hier höchste Qualität. Damit eine reibungslose und kompetente Reservierungsanfrage möglich ist, haben wir eine Checkliste entwickelt. Es gehört zu unseren Spielregeln, dass Standards erfüllt werden.

Folgende Punkte sind bei der Reservierung zu beachten:

- Gastname wird notiert – bei Bedarf wird der Gast gebeten ihn zu buchstabieren
- Während des Telefongesprächs nicht nebenher arbeiten und Nebengeräusche vermeiden.
- Bitte, Danke, Gerne – das hören wir gerne als Gesprächspartner
- Gesprächsnotizen machen
- Klar und deutlich sprechen
- Reservierungsdaten wiederholen – damit vermeiden wir Fehler
- Telefonnummer und Adresse notieren (Bei Hausgästen sehen wir die Adresse im PC)
- Sollten wir die Anfrage der Gäste nicht erfüllen können, so bieten wir immer Alternativen an. Termine, Kollegen...

Ein herzlicher Abschied und ein „wir freuen uns Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen“ beenden das Gespräch. Sollte ein Gast den gewünschten Gesprächspartner nicht erreichen, so bieten wir einen Rückruf an – Versprechen sind einzuhalten.