

Presseinformation

Possler/Thombansen

Service-Check

Matthaes Verlag, Stuttgart 2011
160 Seiten, Softcover
978-3-87515-056-8
32€ (D) / 32,90 € (A) / 45,90 CHF



Kurztext

Was macht eigentlich guten Service aus? Ein gutes Produkt und Freundlichkeit, werden die Meisten sagen. Aber es gehört noch viel mehr dazu! Dass es sich lohnt, seinen Service als Gastronomie- oder Hotelbetrieb kritisch zu begutachten, zeigen die erfahrenen Autorinnen Christine Possler und Ulla Thombansen.

Für die fünf Bereiche Kontakt, Beratung, Verkauf, Zufriedenheit und Bindung, in denen Gäste Service erleben, beschreiben sie mögliche Stolpersteine und wichtige Erfolgsprinzipien. Jedes Praxisbeispiel mündet in Servicetipps mit konkreten Lösungen, die gleich in der täglichen Arbeit angewandt werden können. Übersichtliche Checklisten erleichtern deren Umsetzung. Ein hilfreicher Ratgeber für alle Führungs- und Fachkräfte aus kleinen und mittleren Gastronomiebetrieben sowie Hotels, die ihren Service auf den Prüfstand stellen möchten.

Aus dem Inhalt

Herzlich willkommen - Den Gast persönlich begrüßen | Kurzcheck Erstkontakt | Kurztraining Telefon | Das weiß ich nicht - nur wer sein Angebot gut kennt, kann dafür werben | Kurzcheck „Service-Briefing“ | Der nächste bitte - Abfertigung wie am Fließband

Die Autorinnen

Seit vielen Jahren gehören Training, Beratung und Coaching zu den Aufgaben der Autorinnen Ulla Thombansen und Christine Possler. Zusammen arbeiten sie für viele Unternehmen und unterstützen Mitarbeiter aus unterschiedlichen Branchen in ihrer Servicekompetenz.

Kontakt

Matthaes Verlag GmbH | Presse Buchverlag | Silberburgstr. 122 | 70176 Stuttgart
Fon 0711/2133-335 | Fax 0711/2133-320 | Mail presse-buch@matthaes.de