

Presseinformation

Frank Simmeth

Gebrauchsanleitung Gast

Matthaes Verlag, Stuttgart 2011
 192 Seiten, Softcover
 978-3-87515-060-5
 32 € (D) / 32,90 € (A) / 45,90 CHF



Kurztext

Alles, was man über Gäste und Kunden wissen muss. Dieses Buch bietet Antworten auf die Frage, was Gäste tatsächlich wollen und wie man die heutigen Anforderungen in der Servicebranche erfüllt. Frank Simmeth vermittelt humorvoll und verständlich psychologisches Hintergrundwissen für die Arbeit mit Gästen und Kunden. Es zeigt außerdem wirkungsvolle Wege auf, wie dieses im Alltag genutzt werden kann. Eine Gebrauchsanleitung für diejenigen, die Ihre Gäste tatsächlich begeistern, an sich binden und dabei auch noch mit Leichtigkeit den Umsatz steigern wollen. Ein Muss für alle Gastronomen, Führungskräfte und Mitarbeiter.

Aus dem Inhalt

Wie Gäste „ticken“ | Die eigene Sichtweise verändern | Kleine Gesten, große Wirkung | Distanz und Nähe | Kann ich mein Trinkgeld beeinflussen? | Umsätze wirklich steigern! | Geschickt im Verkaufsgespräch | Reklamationen meistern | Was Sie schon immer über Gäste wissen wollten

Über den Autor

Frank Simmeth ist erfolgreich als Trainer für die Gastronomie und Hotellerie tätig und führt darüber hinaus seit mehreren Jahren Einzelcoachings für Führungskräfte durch. Seine Kolumne „Der monatliche Servicetipp“ erreicht mittlerweile knapp 10.000 Leser. Als Partner von *Pro Mensch* begeistert er auch dort mit seinen spannenden und interessanten Vorträgen.

Kontakt

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