

Neue Erlebniswelt: Der Gast is(s)t servicebewusst

Das interaktive Service-Seminar „Service als Umsatzbringer“ greift diesen Trend auf.

Hannover, Unter dem Motto „Ran an den Gast – rein ins Umsatzvergnügen“ tourt die Marcellino's Academy, mit ihrem neuen Service-Seminar durch Deutschland.

Die Finanzkrise dominiert die Preissensibilität der Gäste maßgeblich. Gutes Essen und eine tolle Atmosphäre sind wichtig, aber austauschbar. Guter Service hingegen gewinnt mehr und mehr an Bedeutung, da er das Ausgabeverhalten der Gäste stark beeinflusst. Diesen Wandel des Gastverhaltens bestätigen die Beobachtungen der letzten Jahre Marcellino's Gastbefragung. Der erlebte Service trägt zum Wohlbefinden der Gäste bei. Wer sich wohl fühlt, verweilt länger, verzehrt mehr und kommt gerne wieder. „Diese Erkenntnisse greifen wir in unserem Seminar Service als Umsatzbringer auf“, erklärt Tosin A. David, Seminarleiterin und Geschäftsführerin der Marcellino's Academy. „Die Teilnehmer erfahren, wie sie das Wissen um die neuen Bedürfnisse des Gastes gewinnbringend in ihrem Betrieb einsetzen können“. Somit wird aus Service-Bereitschaft Service-Begeisterung, von der alle profitieren: Der Gast, der Mitarbeiter und der Unternehmer.

Inhalte im Seminar sind unter anderem ein „Reservierungs-IQ“ zur Entlastung von Stoßzeiten und zur Füllung ruhigerer Geschäftszeiten, „Personal auf Zack“ für Planung, Sicherheit und clever kalkulierte Kosten sowie „Auf Wieder-Seh'n“ für dauerhafte Gästebindung. Bereits die ausgebuchten Tourstopps im Dezember, Januar und Februar waren ein voller Erfolg. Die Stimmen der Teilnehmer reichen von „Sehr gute Empfehlungen, die zeitlich unbegrenzt umsetzbar sind!“ über „Die Küche schmeißt jetzt weniger weg, weil mein Service einfach besser verkauft!“ bis hin zu „Tolle Körpersprache und witzige Rollenspiele – die Message ist angekommen!“

