Presseinformation, 8.4. 2013

Der erste Eindruck entscheidet

Außergewöhnliche Service- und Beratungsqualität bei der Hotelreservierung führt zu Umsatzsteigerungen

Zufriedene Gäste sind in der Hotellerie ein Erfolgsgarant und wichtiger Multiplikator. Der Erstkontakt mit einem Hotelgast erfolgt in den meisten Fällen über die telefonische Reservierungsannahme, die nach Ansicht von Experten großes Potenzial birgt. Der langjährige ÖHV-Präsident, Hotel- und Tourismusexperte Peter Peer, Geschäftsführer der Impuls Hotel GmbH, hat mit ResaCheck+ ([www.resacheck.at](http://www.resacheck.at)) ein Tool zur Evaluierung der Service- und Beratungsqualität bei der Hotelreservierung entwickelt.

Rund 60 Prozent aller Zimmerreservierungen in Hotels werden immer noch telefonisch durchgeführt. Beim telefonischen Erstkontakt mit dem Gast können sich aber leicht Fehler einschleichen, die später nicht mehr zu korrigieren sind. „Der erste Eindruck und eine gelungene Reservierungsannahme sind daher die Grundsteine für die Begeisterung eines Gastes und den Erfolg eines Hotels“, ist der Hotelfachmann Peter Peer überzeugt. Aus seiner langjährigen Erfahrung an der Spitze von renommierten Hotelbetrieben weiß der Hotelprofi, dass die telefonischen Leistungen eines Mitarbeiters kontinuierlich einem Monitoring unterzogen werden müssen. Denn wie heißt es schon bei Johann Wolfgang von Goethe: „Wer nicht neugierig ist, erfährt nichts.“

Daher hat Peter Peer mit seiner Impuls Hotels GmbH ein Tool entwickelt, um die Verkaufs- und Beratungsqualität eines Hotels bei der telefonischen Reservierungsannahme zu überprüfen. ResaCheck+ richtet sich an Hotelbetreiber, die die Service-Qualität, Kundenfreundlichkeit und Professionalität bei der Zimmerreservierung in ihrem Hotel überprüfen und testen wollen, ob ihre Mitarbeiter bei der Reservierung auch pro-aktiv verkaufen und gezielt zur Umsatzsteigerung beitragen.

Erfahrene, qualifizierte ResaCheck+ Mitarbeiter überprüfen bei einer Reihe von Testanrufen die Verkaufsorientierung und die Sicherheit für den Gast ebenso wie für das Unternehmen. Mit diesen Mystery Calls werden dem Hotelier Schwachstellen aufgrund von objektiven Fakten, aber auch die subjektiven Empfindungen aufgezeigt. Die Testanrufer bewerten neben der Professionalität auch das Wohlbefinden und die Herzlichkeit bei der Reservierungsannahme. Damit künftig jedem Gast ein besonderes „Welcome“ vermittelt wird und die Hotel-Mitarbeiter bereits beim Erstkontakt mit dem Gast das Image ihres Betriebes positiv nach außen tragen, bietet ResaCheck+ nach der Analyse der Mystery Calls speziell abgestimmte Coachings und maßgeschneiderte Trainings für die Mitarbeiter an, die die Beratungsqualität optimieren und Anreize für aktiven Verkauf geben sollen.

„Unsere ResaCheck+ Mystery-Calls sind ein flexibel einsetzbares Werkzeug zur Überprüfung der Verkaufs- und Beratungsqualität bei der telefonischen Reservierungsannahme und dienen vor allem dazu, hausgemachte Fehler im Hotel zu entdecken und Unsicherheiten aufzuspüren“, erklärt Peter Peer und ist überzeugt, dass „durch eine professionelle Reservierungsannahme und gezielten Upgrade-Verkauf jedes Hotel seinen Umsatz bis zu fünf Prozent steigern kann.“

[www.resacheck.at](http://www.resacheck.at)

Impuls Hotel berät als unabhängiges Unternehmen Hoteliers, Gastronomen und touristische Betriebe bei der Entwicklung von Unternehmensstrategien sowie bei der Erstellung von Konzepten und Analysen zur Ertragsoptimierung. Vom ehemaligen ÖHV-Präsidenten Peter Peer  2011  gegründet, setzt Impuls Hotel auf die Kernkompetenzen Hotelentwicklung, Tourismusberatung, Qualitäts- und Mitarbeiterentwicklung sowie Werbeberatung. Geschäftsführer Peter Peer hat durch seine fast 30 jährige Erfahrung im internationalen Hotelwesen das entsprechende Know How, um Unternehmer mit klaren Visionen und zukunftsweisenden Strategien beratend zur Seite zu stehen.

Pressekontakt: Angela Pengl-Böhm - Agentur pr.com PR- und Medienberatungs GmbH.

1060 Wien, Haydngasse 6, Tel. 01-595 44 33 – 22, Email: [apb@pr-com.at](mailto:apb@pr-com.at), [www.pr-com.at](http://www.pr-com.at)