

Tool zur Evaluierung **DER BERATUNGSQUALITÄT**

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 Hotelfachmann Peter Peer überzeugt. Aus seiner langjährigen Erfahrung an der Spitze von renommierten Hotelbetrieben weiß der Profi, dass die telefonischen Leistungen eines Mitarbeiters kontinuierlich einem Monitoring unterzogen werden müssen.

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 Willkommen 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 – auch in Form von Skype-Trainings – für die Mitarbeiter an, die die Beratungsqualität optimieren und Anreize für aktiven Verkauf geben sollen. Die Schulungen werden von den renommierten Trainern Ina und Andreas Witzany durchgeführt.

„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 um bis zu fünf Prozent steigern kann.“

www.resacheck.at

Peter Peer berät mit Impuls Hotels als unabhängiger Unternehmer Hoteliers.



Bild: P. Peer