

## Der erste Eindruck entscheidet

Der Erstkontakt mit einem Hotelgast erfolgt in den meisten Fällen über die telefonische Reservierungsannahme, die nach Ansicht von Experten großes Potenzial birgt. Daher hat der langjährige ÖHV-Präsident, Hotel- und Tourismusexperte Peter Peer, Geschäftsführer der Impuls Hotel GmbH, gemeinsam mit ResaCheck+ ein Tool entwickelt, um die Verkaufs- und Beratungsqualität eines Hotels bei der telefonischen Reservierungsannahme zu testen. Erfahrene, qualifizierte ResaCheck+ Mitarbeiter überprüfen bei einer Reihe von Testanrufen die Verkaufsorientierung und die Sicherheit für den Gast ebenso wie für das Unternehmen. Schwachstellen werden mit diesen Mystery Calls aufgedeckt und die Verkaufs- und Beratungsqualität der Hotel-Mitarbeiter durch anschließende, maßgeschneiderte Schulungen, die von den renommierten Trainern Ina und Andreas



*Peter Peer*

Foto: Peter Peer

Witzany durchgeführt werden, verbessert.

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

[www.impuls-hotel.com](http://www.impuls-hotel.com)