

## Gastronews

### Wie guter Gästeservice zum Erfolg eines Hotels beitragen kann

In der heutigen wettbewerbsintensiven Hotelbranche ist ein herausragender Gästeservice unerlässlich, um sich von der Konkurrenz abzuheben und langfristige Erfolge zu sichern.

Guter Gästeservice beginnt bereits bei der Buchung und reicht bis zum Abschied des Gastes. Es ist die Summe aller Interaktionen, die ein Gast während seines Aufenthalts mit Ihrem Hotel hat. Eine herzliche Begrüßung, schnelle und effiziente Abwicklung des Check-ins, saubere und komfortable Zimmer, schnelle Reaktion auf Anfragen oder Probleme sowie ein freundliches und kompetentes Personal sind nur einige Aspekte, die zu einem hervorragenden Gästeservice beitragen.

Ein zufriedener Gast ist eher geneigt, sein positives Erlebnis weiterzuempfehlen und erneut bei Ihnen zu buchen. Mundpropaganda und positive Bewertungen in Online-Bewertungsportalen können dazu beitragen, neue Gäste anzuziehen. Guter Gästeservice kann ein Alleinstellungsmerkmal sein, das Gäste dazu bringt, sich für Ihr Hotel zu entscheiden. Auch sind zufriedene Gäste eher bereit, für zusätzliche Dienstleistungen zu bezahlen, wie z. B. Zimmer-Upgrades, Spa-Behandlungen oder Restaurantbesuche.

Um guten Gästeservice zu gewährleisten, ist es wichtig, in Schulungen für Ihr Personal zu investieren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die motiviert, gut geschult und engagiert sind, sind die wichtigste Ressource für die Bereitstellung eines guten Services.

Stand: 27. März 2024

Bild: Halfpoint - stock.adobe.com