



Liebe Leserin,
lieber Leser,

schicken Sie Ihrem Gast mehr Aufmerksamkeit bei der Begrüßung. Nutzen Sie die Kontrolle für einen persönliche Kontakt, um dem Gast das Gefühl zu geben, wieder "zu Hause" zu sein. Er muß sich von Anfang an wohl fühlen.

Individuelles Eingehen auf den Kunden – keine leeren Höflichkeitsfloskeln, die er überall bekommt, sondern Wertschätzung, ein kurzer Plausch zum Abschied - und er wird wiederkommen! Setzen Sie's erfolgreich um.

Ihr

Alois Summerer

Vom Kontrolleur zum Gastgeber – die Einlasskontrolle als Gästempfang- und Verkaufcenter

Zur Vorbeugung der Spielsucht verlangt der Gesetzgeber in Deutschland seit einigen Monaten auch eine Datenerfassung der Gäste im Automatencasino.

Dies war bisher nur im klassischen Spiel nötig. Gäste, die sich nicht registrieren lassen wollen, wandern ab in Spielcenter oder zocken verstärkt im Internet. Neben dem Rauchverbot ist dies eine weitere Erklärung für die teilweise rückläufigen BSE Zahlen in 2007.

Wie kann diese Veränderung in 2008 zu einer Chance für Ihr Casino werden? Gestalten Sie den Empfang zu einem "Mini-Event" für den Gast!

1. Gäste empfangen und verabschieden statt nur kontrollieren

Beobachten Sie in den nächsten Tagen möglichst unauffällig das Verhalten Ihrer Mitarbeiter am Empfang. Was erleben Sie? Ist es eine Einlasskontrolle, die vor allem eine korrekte Datenerhebung durchführt? Würden Sie sich persönlich als Gast wirklich willkommen fühlen? Ihre Mitarbeiter vermitteln den Gästen den ersten und letzten Eindruck.

Welche Leistungserwartung haben Sie als Führungskraft an den Empfang und wie setzen Sie diese um? JEDER Mitarbeiter müsste nun die Technik professionell beherrschen und kann sich weiteren wichtigen Aspekten zuwenden.

Dabei sollte die Gastgeberrolle verinnerlicht werden und jeder seine individuelle Art der Freundlichkeit zeigen. Maskenhaftes Verhalten ist aufgesetzt und überzeugt nicht.

2. Unsere Körperhaltungen – mit dem Gast erfolgreich kommunizieren ohne zu sprechen

Kommunikationsexperten stellen fest, dass der weitaus größte Teil der Kommunikation über die Körpersprache erfolgt.

Hilfreich ist:

- Ein freundlicher Blickkontakt durch Augen- und Mundpartie schon vor der Begrüßung.
- Bei räumlicher Entfernung dem Gast freundlich zunicken.
- Immer wieder ein freundlicher Blickkontakt mit dem Gast während des Gesprächs.
- Eine aufrechte Sitz- oder Stehposition.
- Hände und Arme sind offen am Tresen.
- Angemessene Gestik der Hände beim Sprechen.
- Die Stimme ist kraftvoll und betont Schlüsselwörter.





3. Den Gast mit Worten "verzaubern"

- Der Gast wird zuerst begrüßt oder verabschiedet. Seine Bekanntheit und Persönlichkeit sollte dabei möglichst berücksichtigt werden.
- "Bitte und Danke" sind selbstverständlich.
- Der Gast wird mit guten Wünschen in den Saal oder Heimweg verabschiedet.
- Angemessenheit beachten – kulturelle und persönliche Vorlieben des Gastes berücksichtigen.
- "Small talk" pflegen mit Gästen, wenn dies zeitlich möglich und gewünscht ist.

4. Informationen geben und Produkte aktiv verkaufen

Der Empfang ist die erste Informationsstelle für den Gast. Information ist Wertschätzung. Mitarbeiter werden durch Schulung in "Aktives Verkaufen" trainiert und durch Briefings der Führungskräfte in aktuelle Informationen eingewiesen.

So wird Ihr Empfang zum Informations- und Verkaufscenter von Events und Turnieren. Besetzen Sie zu Stosszeiten am Wochenende lieber den Empfang mit mehreren Personen, als dass Sie sich Geschäft entgehen lassen. Notfalls stellen Sie sich selbst dazu und verkaufen.

Beachten Sie dabei:

- Zur Information und zum Produktverkauf gibt es von Ihnen einen schriftlichen Leitfaden, der im Briefing vorgestellt und eingeübt wird.
- Die Mitarbeiter haben alle wichtigen Infos und den Gesprächsleitfaden im Kopf.
- Es gibt ein klares Ziel als Ansporn, das erreicht werden soll (z.B. Anzahl der verkauften Turnierkarten)
- Die Information ist auf das Wesentliche bezogen. Kurze klare Sätze!
- Der Nutzen für den Gast muss in den ersten 2 – 3 Sätzen deutlich werden.
- Kaufsignale, wie Fragen des Gastes oder Erfahrungen aus anderen Events nutzen und darauf eingehen.
- Einwände beachten und entkräften. Sich auf Standardeinwände vorbereiten.
- Die Mitarbeiter sind abschlussorientiert. "Sie können bei mir gleich die Eintrittskarte zum Automatenturnier kaufen, dann sind Sie sicher mit dabei."
- Die Erfahrungen der Empfangsmitarbeiter beim nächsten Briefing austauschen.

Kurzfristig kann die Datenerhebung im Automatencasino Gäste "vertreiben". Entwickeln Sie den Empfang mit den obigen Ideen zu einem Ort der Gästebindung und des Aktiven Verkaufens. Investieren Sie in geschulte und qualifizierte Mitarbeiter.

5. Unser TOP-Angebot für Sie:

Training für Empfangsmitarbeiter in

- ÿ Gäste begeistern durch serviceorientierter Kommunikation
- ÿ Beschwerdemanagement – aus unzufriedenen Gästen "Fans" machen
- ÿ Aktives Verkaufen von Casinoprodukten – so steigern Sie den Umsatz!

Sprechen Sie uns darauf an. Wir machen Ihnen gerne ein Angebot – zugeschnitten auf Ihre individuellen Bedürfnisse. Sie erreichen uns am schnellsten unter Telefon 08036 308333 oder unter info@as-team.net