

Home > Wirtschaft > „Service ist eine Haltung“

## Tourism-conference@hotel2019 des HGV im Rahmen der Fachmesse Hotel 219 abgehalten

# „Service ist eine Haltung“

Mittwoch, 16. Oktober 2019 | 16:45 Uhr



hgv

🔍 [Schriftgröße](#)

Bozen – Positives Denken, Wertschätzung, empathische Betreuung und gutes Beschwerdemanagement schaffen nicht nur zufriedene Gäste sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern bringen zudem betriebswirtschaftlichen Erfolg. Das ist die Kernbotschaft der diesjährigen

Fachmesse Hotel 2019. Wie ein roter Faden zog sich dabei der Begriff „Service Excellence“ durch alle Fachreferate.

„Wir haben bereits ein sehr hohes Niveau in der Betreuung unserer Gäste erreicht. Es ist aber ‚Das bisschen mehr‘, das uns von unseren Mitbewerbern unterscheidet. ‚Service Excellence‘ muss unser Ziel sein“, nahm auch HGV-Landesausschussmitglied Hansi Pichler in seiner Begrüßung auf das heurige Thema der Fachtagung Bezug.

Die Service-Expertin Sabine Hübner aus Berlin machte in ihrem Vortrag klar, dass Service eine Haltung sei, die gelebt werden muss. „Perfekten Service macht man nicht nur für die Gäste, sondern auch für sich selbst“, betonte Hübner, und meinte weiter: „Nur glückliche und zufriedene Gäste schaffen motivierte Mitarbeiter.“ Gäste wünschen sich laut der Expertin vor allem Einfachheit, Zuverlässigkeit und eine empathische Betreuung; dann würden sie auch den einen oder anderen Fehler mit einem Augenzwinkern verzeihen. „Kreieren Sie Menschenmoment und bringen Sie die Gäste dadurch dazu, Geschichten über Sie und Ihr Haus zu erzählen“, riet Hübner den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Fachtagung.

Dem Thema Beschwerdemanagement widmete sich Martin Mayerhofer von Kohl und Partner. Die fatalsten Fehler, die im Umgang mit Beschwerden gemacht würden, sind laut Mayerhofer eine vorschnelle Rechtfertigung vor bzw. Beschwichtigung von ungehaltenen Gäste. „Nehmen Sie die Wünsche, Anregungen aber auch Beschwerden Ihrer Gäste ernst und stellen Sie dabei die richtigen Fragen. Nur so erhalten Sie wertvolle Rückmeldungen, die sie zum Wohle Ihres Betriebes einsetzen können“, so Mayerhofer.

Wie Wertschätzung Wertschöpfung schafft, zeigte Oliver Haas, Gründer und Geschäftsführer der Corporate Happiness GmbH in München. „Nur Mitarbeiter, die einen Sinn in ihrer Tätigkeit sehen und ihre Stärken einbringen können, sind auch begeisterte und motivierte Mitarbeiter“, wusste Haas zu berichten. Es sei an den Führungskräften, die Stärken ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu kennen und sie an die richtige Position im Unternehmen zu setzen. „Eine Kultur der Begeisterung schafft Wettbewerbsvorteile und somit betriebswirtschaftlichen Erfolg“, ergänzte Haas noch.

Edith Oberhofer von der HGV-Unternehmensberatung stellte in ihrem Vortrag eine Branchenuntersuchung vor, die sich mit dem Thema „Mitarbeiterbindung“ beschäftigt. Sie riet den Gastwirtinnen und Gastwirten, Führung zu übernehmen und sich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auseinanderzusetzen. Tue man dies nicht, steige die Fluktuationsrate. „Führung bedeutet, dass man nahe an den Mitarbeitern ist und sie wertschätzt. Übertragen Sie Ihre Leidenschaft auf Ihr Team“, so Oberhofer.

Zum Abschluss der tourism-conference erhielten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer das neue „magazine“, ein Fachjournal für gastgewerbliche Unternehmer und Führungskräfte, das zur Fachmesse Hotel 2019 erstmals erschienen ist und sich ganz dem Thema „Service Excellence“ widmet.

Von: mk

*Bezirk: Bozen*

## Kommentare

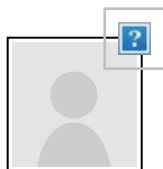
Hinterlasse einen Kommentar

3 Kommentare auf „Service ist eine Haltung“



Du musst **angemeldet sein** um ein Kommentar oder eine Antwort schreiben zu können

Sortiert nach: [neuste](#) | [älteste](#) | [Relevanz](#)



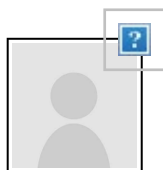
**Martha** Superredner

5 Tage 20 h

jeder Gastwirt oder Hotelbesitzer sollte mal nachdenken,wie sie selber ihr Personal behandelt haben—  
moderne Sklaverei !!

8 0

[Antworten verbergen](#) ^

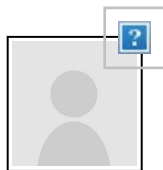


**Gudrun** Grünschnabel

5 Tage 20 h

Servicepersonal wird unterbezahlt —und wie auch gang und gebe ist landen Trinkgelder in Chef's  
eigener Tasche !!!

3 0



**Gudrun** Grünschnabel

5 Tage 19 h

und das Beste ist- : der HGV hat in Palermo(Sizilien) um “billige Arbeitskräfte” geworben !!!— das sagt  
wohl alles

4 0

## Nachrichten

---

Lokal

---

Italien

---

Chronik

---

Politik

---

Wirtschaft

---

Sport

---

Unterhaltung

## Unterhaltung

---

Leute

---

Kultur

---

Umfrage

---

Videos

---

Wer hätte das gedacht?

## Social


---

 Facebook

---

 Twitter

---

 RSS

## Lokal

---

Bozen

---

Burggrafenamt

---

Eisacktal

---

Pustertal

---

Salten / Schlern

---

Überetsch / Unterland

---

Vinschgau

---

Wipptal

## Service

---

Trauer

---

Wetter

---

Verkehr

---

Horoskop



APP JETZT BEI

Google Play

 Erhaltlich im  
**App Store**



[Impressum](#)

[Privacy Policy](#)

[Cookie Policy](#)

[Netiquette](#)

[Werben](#)

© Südtirol News - Athesia Druck GmbH 2009 - 2019