

## Hintergrund für Beratungsbedarf:

Wirtschaftlich schlechte Zeiten, Terrorangst, Servicewüste Deutschland, gestiegene Ansprüche, Geiz ist geil Denken, etc., führen dazu, dass viele Hoteliers nicht mehr wissen, wie die Auslastung in den nächsten Jahren sein wird, wie sich das wirtschaftliche Verhalten der Gäste sich entwickelt. Langfristige Buchungen nehmen immer mehr ab, kurzfristige Online-Buchungen nehmen zu. Dadurch nimmt die Planungssicherheit und der Gestaltungsspielraum des Gastgebers ab. Diese planerische Ungewissheit zieht sich durch alle Bereiche. Vom Einkauf – über das Servicepersonal bis hin zum Housekeeping.

**Wir helfen Ihnen, sich am Markt zu platzieren und sich vom Wettbewerb abzusetzen.**

### 1.1 Beratung

Sie haben ein Hotel und wünschen sich auch in Zukunft zufriedene Gäste, neue Kunden und ein „Full House“

Ihnen fehlt die Zeit und die Idee, Ihr Haus in Schwung zu bringen und optimal am Markt zu platzieren

Sie möchten Ihre Gäste mit neuen Modellen und hervorragendem Service überraschen

Wir bieten Ihnen unsere Unterstützung

- ü Analyse des Standortes
- ü Analyse des Hotels
- ü Entwicklung eines Gesamtkonzeptes
- ü Werbung + Marketing
- ü EDV
- ü Personalschulung
- ü etc.

### 1.2 Die Analyse

Zunächst führen wir mit Ihnen ein Einführungsgespräch, bei dem gemeinsam die Stärken und Schwächen erarbeitet und definiert werden.

Ein intensiver Rundgang durch Ihr Haus dient dazu, einen Gesamtüberblick zu erhalten und mit den Augen des Gastes zu sehen.

Schwachstellen werden notiert.

In weiteren Gesprächen werden die Themen Service, Werbung, PR und Buchungen angegangen und konkretisiert.

Nach diesen Gesprächen erhalten Sie binnen weniger Tage eine Berichtsanalyse, in der alle Stärken und Schwächen aufgezeigt sind und wir Vorschläge für das weitere Vorgehen machen.

Als Ergebnis bieten wir Ihnen einen Maßnahmenkatalog an. Bei der Umsetzung dieser Maßnahmen werden Sie einen spürbaren Erfolg erleben. Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung des Katalogs. Denn oft ist externe Unterstützung bei langjährigen Mitarbeitern hilfreich und Dinge sind leichter umsetzbar.

Nach einiger Zeit wird eine Folgeanalyse durchgeführt und eventuell eingeschlichene Fehler werden beseitigt.

## 1.3 So beraten wir Sie

Doorman ja oder nein , wie wichtig ist Sicherheit heutzutage, wie vermittelt man den Gästen Geborgenheit und Nähe

Einrichtung und Ausstattung

Gestaltung und Dekoration

Serviceangebote

Preise

Kundenpflege

Kundengewinnung

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Personaltraining und Teamgeist

Ein Hotel – eine Familie : mit allen dazugehörenden Querelen

Wie Sie Ihre alten und neuen Kunden immer erreichen können:

Werbung

CI – Entwicklung

Vertriebssysteme und Kanäle

Internetberatung

Ideenfindung

- ∠ Marketingkonzepte
- ∠ Maßnahmenplanung und Durchführung
- ∠ Angebotsgestaltung und Optimierung
- ∠ Spezialisierung
- ∠ PR

Das bedeutet:

- ∠ Besser sein als der Wettbewerb
- ∠ Sichtbare Vorteile für den Gast schaffen
- ∠ Wünsche wecken – aber auch erfüllen
- ∠ Innovative und kreative Leistungen anbieten
- ∠ Servicequalität steigern und sichern
- ∠ Image und Bekanntheitsgrad fördern
- ∠ Werbung, die jeden individuell anspricht

< Neue Medien geschickt nutzen

< Maßnahmen und Kosten planen und kontrollieren

## **Marketing / Marketingkonzept:**

Die Zeiten, in denen mit Intuition und guten Ideen Kunden erreicht werden konnten, sind vorbei. Heute heißt es, Zielvorstellungen systematisch zu erfassen und umzusetzen. Mit ausgewogenen Marketingstrategien werden kreative und bezahlbare Maßnahmen konsequent umgesetzt.

Das Marketingkonzept ist ein fester Bestandteil der gesamten Planung und Budgetierung für einen Zeitraum. Welche Aktion wird gestartet, was kostet dies? Wir legen mit Ihnen Maßnahmen, Ziele und Strategien fest und helfen auch gern bei der konkreten Umsetzung-

## **Werbung:**

Die Menschen müssen von den Vorzügen der Leistung erfahren. Ein Hausprospekt, ein Flyer, Anzeigen, etc. sollen auffallen und neugierig machen. Welche Werbemaßnahmen am besten zu Ihnen passen, erarbeiten wir gemeinsam und unterstützen sie in allen Phasen.

## **Angebotsgestaltung und Optimierung:**

Die Frage nach den neuesten Angeboten erreicht Sie Tag für Tag. Ihre Kunden möchten wissen, was sie bei Ihnen erwartet. Entspricht Ihr Angebot eigentlich den Wünschen der Zielgruppe? Welche Leistungen kommen bei den Gästen gut an, welche Leistungen werden gar nicht oder kaum honoriert bzw. wahrgenommen? Gemeinsam werden wir Art und Umfang der Angebotspalette überprüfen und optimieren.

## **PR:**

Tu Gutes und sprich darüber ! Wir helfen Ihnen dabei, Ihr Haus bekannt zu machen.

## **Ideenfindung:**

Ihr Haus muss eine Bühne sein. Alle Beteiligten sind professionelle Schauspieler, die Tag für Tag in eine Rolle schlüpfen. Die Zuschauer sehen oft ganz andere Aspekte und verborgene Möglichkeiten. Profitieren Sie von unserem Blickwinkel. Unsere Kreativität und Fähigkeiten bieten Ihnen außergewöhnliche Ideen und gemeinsam können wir diese realistisch und kostengünstig umsetzen.

## 1.4 Internet

Setzen Sie das Internet als Werbeträger und Vertriebskanal ein. Konzeption und Realisierung müssen zielgerichtet und professionell sein. Gern sind wir behilflich.

## 1.5 Vertriebssysteme und Kanäle

Ihre Leistungen sollen auf dem Markt breit und leicht verfügbar sein. Ihr Vertriebssystem muss also so konzipiert sein, dass Sie Ihre Zielgruppen optimal erreichen. Über welche Kanäle mit welcher Gewichtung Sie Ihre Angebote vertreiben sollen, sprechen wir gemeinsam mit Ihnen durch und leiten die Maßnahmen ein.

## 1.6 CI – Entwicklung

Sie wollen Ihren Bekanntheitsgrad steigern und Ihr Image sowohl bei Ihren Kunden auch bei Ihren Mitarbeitern positiv beeinflussen. Eine gefestigte Unternehmenskultur und ein einheitliches Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit bilden Rahmen und schaffen Identifikation. Entwickeln Sie mit uns gemeinsam ein CI – Konzept mit allen Bestandteilen. Vom Design des Geschäftspapiers über Werbemittel, Telefonverhalten, Outfit.

## 1.7 Kosten

Je nach Projekt und Kunde wird das für den Einzelfall günstigste Abrechnungssystem gewählt. Entscheidend für die Honorarberechnung sind immer individuelle Vereinbarungen und Machbarkeiten.

**Das Tageshonorar:**

Bei Beratungsleistungen, die direkt beim Kunden vor Ort erbracht werden, berechnen wir das Honorar in der Regel nach Tagewerken.

**Das Stundenhonorar:**

Serviceleistungen, die in unseren Büros erstellt werden, rechnen wir grundsätzlich nach Stunden ab.

**Das Pauschalhonorar:**

Für eine konkret formulierte und definierte Beratungsleistung, ermitteln wir gemeinsam mit Ihnen ein Pauschalhonorar.

**Nebenkosten:**

Nebenkosten berechnen wir nach Aufwand. Darunter fallen z.B. Reisekosten, Spesen, Kommunikation, Verbrauchsmaterial etc.

## Organisation Ihres Hotels – wer macht was und was macht Sinn ?

### Bereiche:

Direktorium

Marketing

Buchhaltung + Controlling

Verkauf

Einkauf

Personal

Verwaltung allgemein

Front Office

Food and Beverage (Küche, Stewarding, etc.)

Bankett

Technik

Housekeeping

EDV

Sicherheit