

Warum ein Zwei-Punkte-Hotel manchmal gastfreundlicher ist als ein Vier-Sterne-Hotel

Nicht die Sterne an der Fassade entscheiden, ob ein Gast wiederkommt. Es sind die Kleinigkeiten dazwischen – und genau die lassen sich trainieren.

NIE WIEDER

Eine Nacht, die ich nicht vergessen habe

Ich war in vielen Hotels – eines der teuersten war zugleich eines der schlechtesten. Vier Sterne am Schild, aber keine funktionierende Klimaanlage, ein Lüfter im Bad, der die ganze Nacht dröhnte, und ein Zimmer, das nicht sauber wirkte.

Das eigentliche Problem war aber nicht die Technik. Es war die Rezeption. Zweimal stand ich dort – und beide Male hatte ich das Gefühl, ein Störfaktor zu sein, kein Gast.

Genau diese Kleinigkeit – kein Lächeln, keine Aufmerksamkeit, kein „kein Problem“ – haben aus einem teuren Vier-Sterne-Aufenthalt die schlechteste Hotelerfahrung gemacht, die ich hatte.

Es sind nie die großen Dinge

Sauberkeit und funktionierende Geräte sind Grundvoraussetzung, kein Verkaufsargument. Der Unterschied entsteht danach – in Momenten, die nichts kosten, aber alles verändern.

„Hätten Sie vielleicht eine Flasche Wasser für mich?“

„Ein paar Snacks, die einfach da sind, wenn man müde ankommt.“

„Ein ehrliches Lächeln an der Rezeption nach einem langen Tag.“

„Ein „Ja, klar, kein Problem“ auf eine kleine Bitte.“

50 € pro Zimmer, pro Gast, pro Nacht mehr — wenn die Kleinigkeiten stimmen.

Die Weiterbildung Hotel 50

Der Name ist Programm: 50 Euro pro Zimmer pro Gast pro Nacht mehr – realistisch erreichbar durch mehr Aufmerksamkeit, echte Freundlichkeit und ein paar einfache Strategien, damit Gäste direkt wiederkommen, statt beim nächsten Aufenthalt eine Vergleichsplattform zu öffnen.

Aus jahrelangem Austausch mit Kollegen, Freunden, eigenen Hotelerfahrungen und meiner Einarbeitung in das Thema Kundenzufriedenheit ist ein konkretes Trainingskonzept für Rezeption, Housekeeping und Hotelleitung entstanden.

50 € sind der Zielwert, leider kein Versprechen. Aber schon 20 oder 30 € mehr pro Nacht und Zimmer können sich bei voller Auslastung deutlich lohnen. Und wenn ich, als hochherziger und sparsamer Mensch, bereit bin, 50 Euro mehr zu bezahlen, dann sind es andere auch.

Für wen ist Hotel 50 gemacht?

- Hotelleitung und Inhaber, die sich vom Vergleichsportal unabhängiger machen wollen
- Rezeptionsteams mit direktem, häufigem Gästekontakt
- Housekeeping- und Serviceteams in allen Häusern
- Familiengeführte Hotels, die sich über nahezu kostenlosen Service statt teure Ausstattung abheben wollen

Die Module im Überblick

Ein aufeinander aufbauender Ablauf – vom Verständnis bis zur konkreten Umsetzung am Empfang.

01 Die Psychologie der Kleinigkeiten

Warum Gäste sich Gefühle erinnern – nicht an Ausstattung.

02 Erster und letzter Eindruck

An- und Abreise als die zwei Momente, die über die Bewertung entscheiden.

03 Rezeption & Kommunikation

Wie aus „Nein, haben wir nicht“ ein „Ich schau, was ich tun kann“ wird.

04 Aufmerksamkeiten mit System

Kleine Gesten, die nichts kosten – aber im Gedächtnis bleiben.

05 Der Gast kommt wieder

Strategien, damit Gäste direkt buchen – statt über Vergleichsportale.

Was Ihr Hotel davon hat

Mehr Direktbuchungen

Gäste, die sich willkommen fühlen, buchen beim nächsten Mal direkt.

Bessere Bewertungen

Kleine Gesten sind genau das, was in Rezensionen erwähnt wird.

Weniger Plattform-Abhängigkeit

Wiederkehrende Gäste sparen Ihrem Hotel die Provision an Vergleichsportale.

Motivierte Teams

Ein klares System gibt der Rezeption Sicherheit statt Zufall.

Individuell für Ihr Hotel

Individuell auf Ihr Hotel und Ihre Größe zugeschnitten: Ich passe Inhalte und Übungen an Ihr Haus, Ihr Team und Ihre Gästestruktur an. Bei größeren Häusern starte ich häufig mit einer anonymen Kurzbefragung im Team, um genau dort anzusetzen, wo die größte Wirkung entsteht.

Rahmendaten auf einen Blick

PREIS

3.990 € netto zzgl. Anfahrt

TEILNEHMER

Bis zu 12 Personen

DAUER

6–8 Stunden, vor Ort in Ihrem Unternehmen

INHALT

Individuell auf Ihr Hotel und Ihre Größe zugeschnitten

Jetzt kostenlose und unverbindliche Beratung sichern

IMPRESSUM + KONTAKT

Tobias Völzke

Schadesweg 12 · 20537 Hamburg

WEBSEITE

<https://TobiasVoelzke.net>

Telefon: +49 (0)40 333 55 666

E-Mail: tv-mail-2263@tobiasvoelzke.net