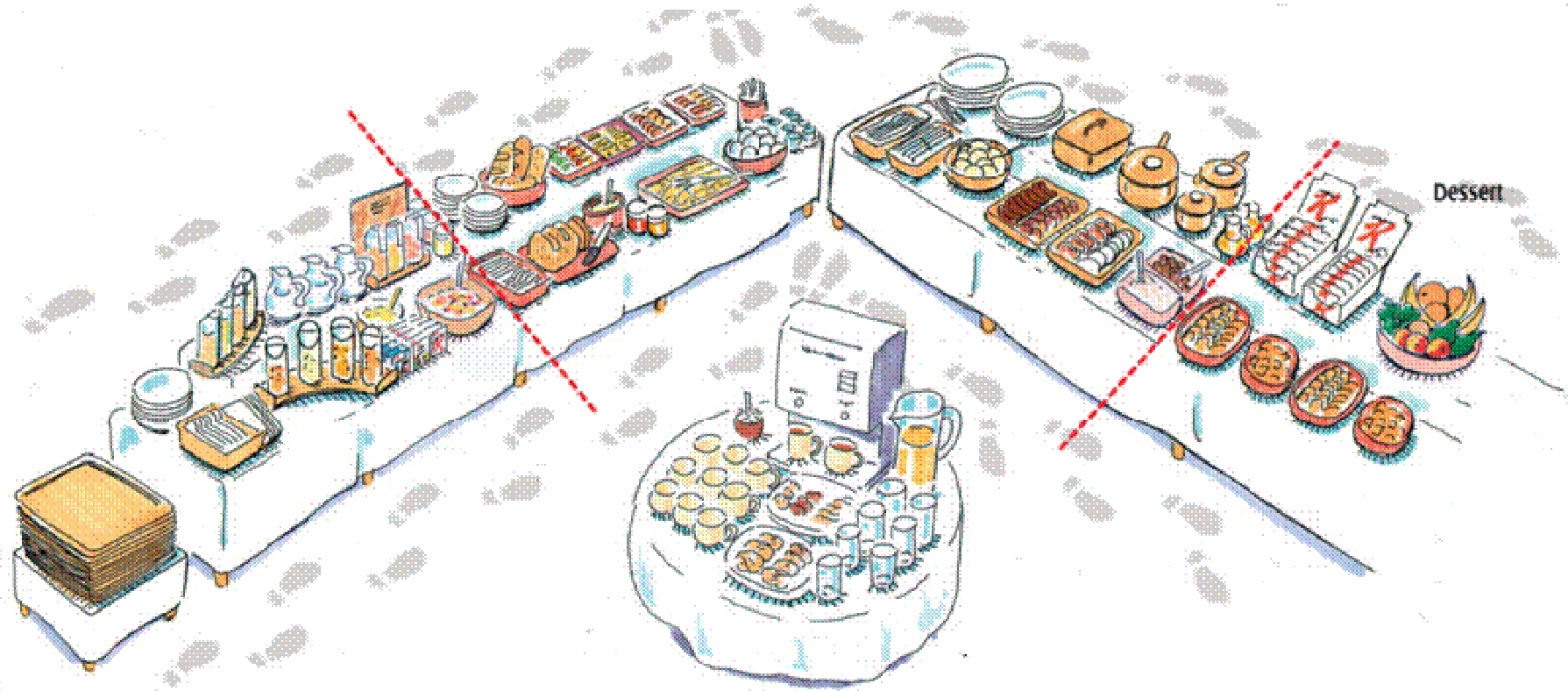
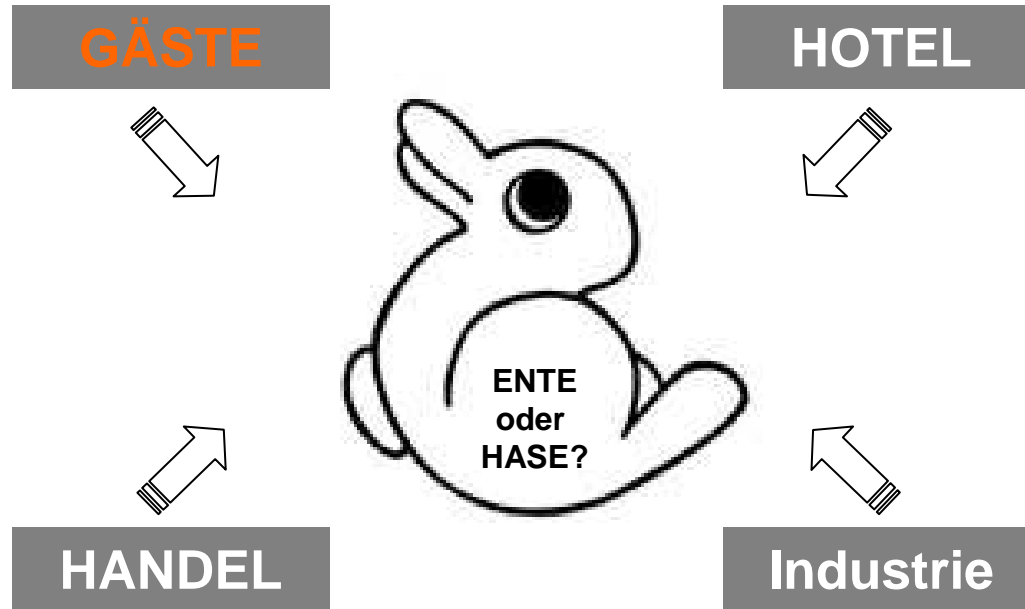


Der richtige Weg?



DER WEG IST DAS ZIEL!

Der richtige Weg?



**Was will der GAST?
Was will oder kann das HOTEL?
Was kann der Handel?
Was kann die Industrie?**

Der richtige Weg?

Auswahlkriterien (GAST)

- Lage
- Ort / Anbindung
- Preis
- Essen und Trinken
- Ausstattung (Zimmer)
- Ausstattung (Tagungsräume) Ambiente
- Erfahrungen (Kundenbindung) / 0% bis 100%
-

Je häufiger der Gast in eine Region reisen muss, um so mehr wird er aufgrund seiner Erfahrungen seinen Übernachtungsort wählen.

Der Gast hat oft eine sehr große Auswahl an Hotels.

Der richtige Weg?

Auszug aus der Gästebefragung (KELLOGG)

- Hotels werden aufgrund ihrer Nähe zur Arbeitsstelle / Ziel ausgesucht.
- Das Hotel muss über eine gute Verkehrsanbindung verfügen.
- Gäste erwarten mehr Farbe im Hotel.
- Der Komfort im Zimmer steht im Vordergrund.
Sauberkeit und freundlicher Service sind für den Gast selbstverständlich.
- Zusätzliche Leistungen (Filme, Getränke...), die im Zimmer angeboten werden, erscheinen dem Gast überteuert.
- Gäste vertrauen ihrem Hotel hinsichtlich Hygiene und Umgang mit den Produkten.
- Das Frühstück spielt eine wichtige Rolle für den Gast. Es wird als eine Art Belohnung für das "auf Zuhause verzichten" angesehen.
- Qualität des Frühstücksbuffets ist extrem wichtig.
-

Der richtige Weg?

Hotel

- Zielgruppenbestimmung
- Ort / Anbindung
- Ausstattung (Zimmer)
- Ausstattung (Tagungsräume) Ambiente
- Preis (Wettbewerb)
- Essen und Trinken
- Erfahrungen (Kundenbindung)
-



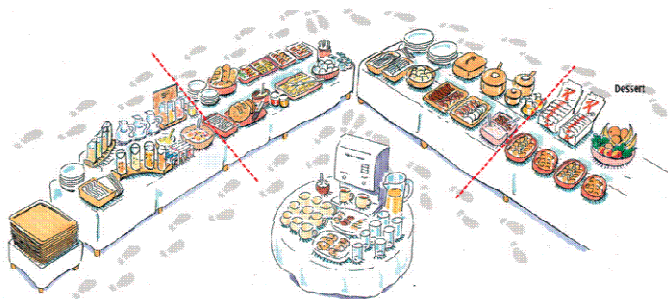
Bei jeder Maßnahme muss die Zielgruppe und deren Bedürfnisse im Vordergrund stehen.

--- Wirtschaftliches Handeln wird vorausgesetzt ---

Der richtige Weg?

Hotel Frühstücksbuffet

- Angebot Vielfalt / Markenprodukte (Wie viele Gäste zu welcher Zeit?)
- Hygiene Spuckschutz? Dispenser? Kühlung? Materialien?
- Frische WENIGER IST MEHR
- Freundlichkeit Kommuniziert ihr Personal mit dem Gast?
- Wirtschaftlichkeit Muss der Gast mit Spiegeleiern und Würstchen beginnen?
Führen Sie den Gast durch das Buffet?
Wissen Sie was der Gast als ERSTES vom Buffet möchte?
Kennen Sie Ihre Stautellen?



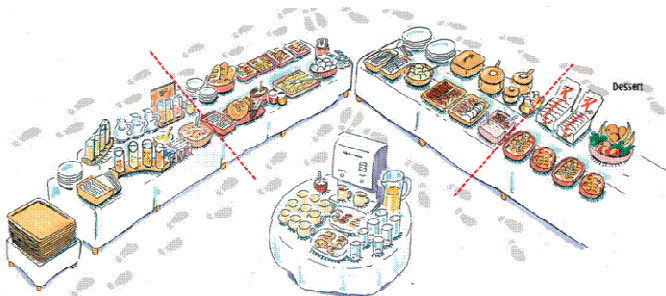
Legen Sie Standards fest und schulen Sie Ihr Personal!

Der richtige Weg?

Hotel Frühstücksbuffet Tipps

(Auszug aus Kellogg Hotel- / Gästebefragung)

- Getränke (erst heiß, dann kalt) werden als erstes gesucht – *Danach bestimmen Sie den Weg des Gastes (Was wollen Sie?)*
- Lassen Sie keinen Stau an der Station für Heißgetränke entstehen.
Die Qualität des Heißgetränkes wird als erstes beurteilt. Kaffeevollautomaten werden vom Gast hinsichtlich Qualität und Auswahl deutlich bevorzugt.
- Berücksichtigen Sie Bedienungsinselfn in Ihrem Buffet! Sie können Staus verhindern und eine besondere Aufmerksamkeit hervorrufen.



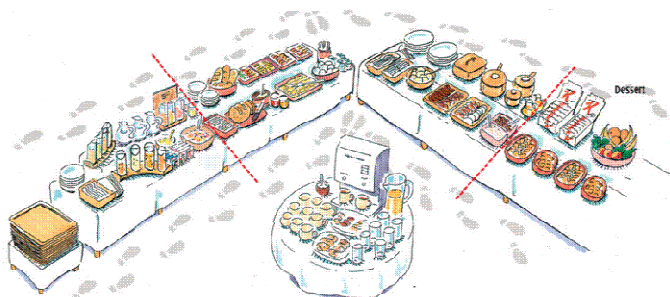
Analyse und Zielsetzung sollten bereits in der Planungsphase eines Hotels berücksichtigt werden!

Der richtige Weg?

Hotel Frühstücksbuffet Tipps

(Auszug aus Kellogg Hotel- / Gästebefragung)

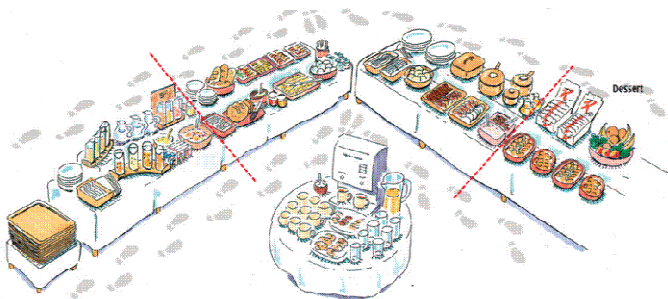
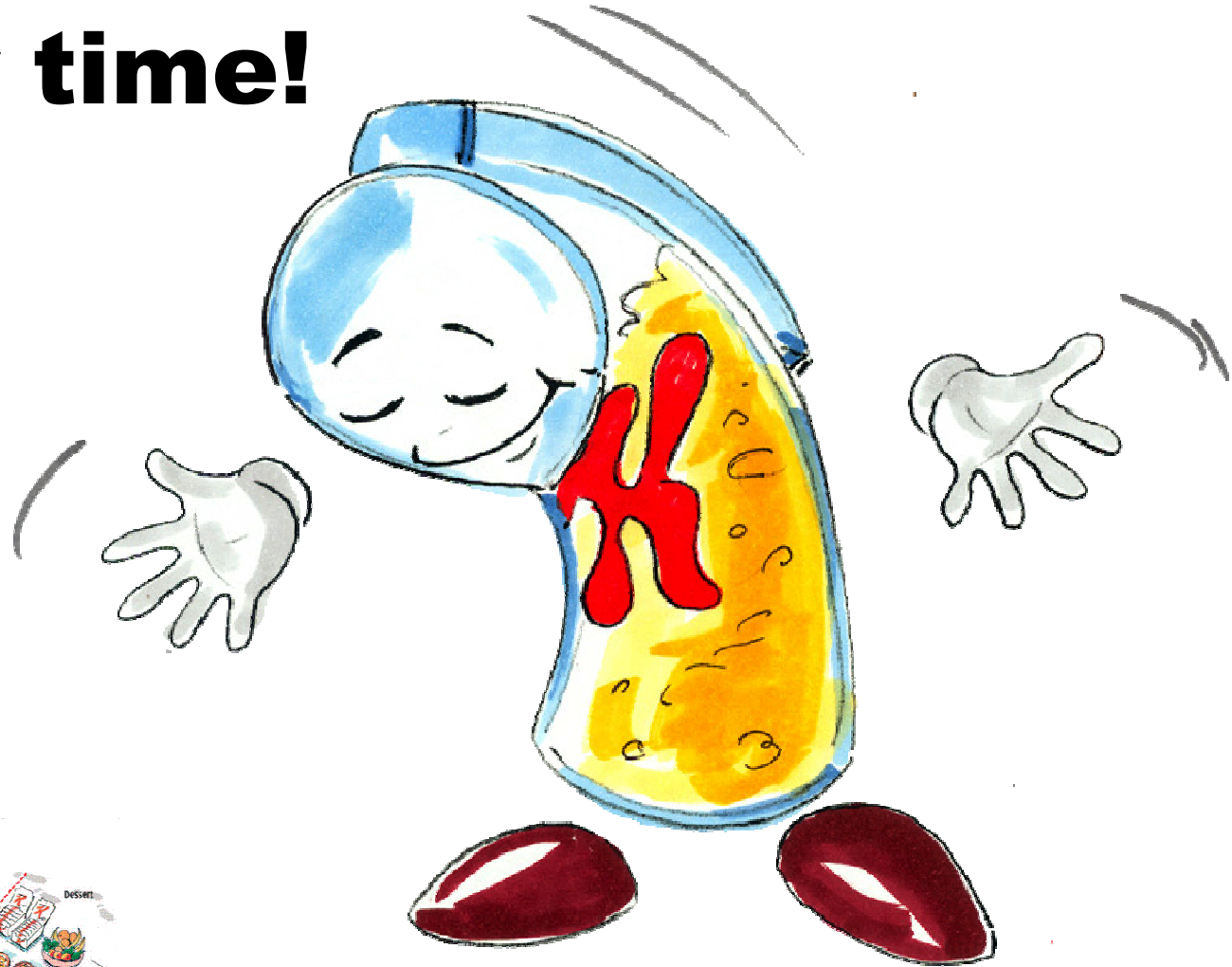
- Gestalten Sie Frischeinseln für den Gast und geben Sie diesen einen hervorstechenden Platz. Diese „Eyecatcher“ sind meistens kostengünstiger als andere Warengruppen. Bedenken Sie: **Sie** lenken den Gast.
- Wie viel Personal benötigen Sie für Ihr Buffet? Und wie viel soll Ihr Personal mit dem Gast kommunizieren? Fördern Sie die Kommunikation zum Gast.
- Gestalten Sie Ihr Buffet übersichtlich und vermischen Sie keine Warengruppen. Wo soll die Milch stehen?
-



WENIGER ist MEHR!
Klarer übersichtlicher Aufbau!
--- Sprechen Sie mit Ihren Gästen ---

Der richtige Weg?

**Thank you
for your time!**



Kellogg's
FOOD SERVICE