

Medienmitteilung

100 positive Botschafter ausgebildet

(Gümligen, 14. Mai 2013) Hotels locken mit Sonderaktionen und hohen Preisnachlässen oft neue Kunden in die Region – doch statt bloss ein Strohfeuer zu entfachen, sollen die neuen Gäste zu positiven Botschaftern werden und möglichst in der nächsten Saison aus eigenem Antrieb wiederkommen. Die Konzeptchuchi GmbH hat dazu ein grundlegend neues Tages-Seminar entwickelt und bereits an zehn Orten mit über 100 Teilnehmenden durchgeführt sowie ein Handbuch herausgegeben.

Anstoss zur Idee Seminare zum Gewinnen von Stammgästen und positiven Botschaftern ins Leben zu rufen, gab die Raiffeisenbank-Aktion 2012 im Wallis, die viele Gäste aus der „Üsserschwyz“ zum ersten Mal durch den Lötschberg-Basistunnel brachte. Die Kritik, welche die Raiffeisen-Aktionen jeweils begleitet, wirft dem Konzept den Strohfeuer-Charakter vor. Dies war Ansporn für die Konzeptchuchi GmbH Kommunikation für Tourismus und Mobilität ein Seminar zum Thema zu entwickeln.

Der Botschafter-Gewinner-Kreislauf

Ausgangspunkte sind drei Etappen: das Gewinnen der Gäste für den ersten Aufenthalt, das Pflegen der neuen Gäste während des Aufenthalts und schliesslich das Motivieren jedes Gastes sowohl zum Wiederkommen als auch zum Mund-zu-Ohr Botschafter für seine Freunde nach der Abreise. „Das Kommunizieren mit dem Gast auf gleicher Augenhöhe ist zentral“ erläutert Seminarleiterin Sandra Pfyffer Briker – „es geht darum sich auf eine Beziehung einzulassen“. Geschäftspartner und Seminarleiter Kurt Metz ergänzt: „Aufmerksam zuhören, antizipieren und wertschätzen, in dem man Wünsche ohne grosses Tam-Tam realisiert und somit den Gast verblüfft.“ Schliesslich geht es um das Nachfassen nach der Abreise. Da ist einmal der Einsatz der Social Medias wie Tripadvisor anzustossen, denn der begeisterte Gast von heute übernimmt einen grossen Teil des Hotel-, Gastro- und Destinationsmarketings für Morgen – und erst noch kostenlos wie auch glaubwürdiger als teure Prospekte und Internetauftritte.

Nichts ohne die richtigen Partner

Mit ritzy*, dem Walliser Weiterbildungsprogramm für die Hotellerie- und Restaurationsbranche, sowie Unterstützung der Sektionen Wallis von GastroSuisse, hotelleriesuisse und dem Camping-Verband gelang es innert weniger Wochen das erste Seminar im Juli 2012 in Zermatt auf die Beine zu bringen. Es folgten Seminare in Blatten, Fiesch, Sierre und Crans-Montana.

Für die Raiffeisenbank-Aktion 2013, welche die Schweizer Pärke im Fokus hat, moderierte die Konzeptchuchi bisher weitere drei Kurse in Bern, Biel und Chur; mindestens ein Kurs in Bellinzona ist geplant.

Das Handbuch zum Seminar

Aus den Erfahrungen der ersten Seminare ist das „Handbuch zum Gewinnen von Stammgästen und Botschaftern in der Hotellerie“ auf Deutsch und Französisch entstanden. Es kann unter info@konzeptchuchi.ch bestellt werden und kostet CHF 45.-.

Nächste öffentliche Seminare

- Auf Deutsch am 25. Juni 2013 in Visp:
<http://www.ritzyinfo.ch/kurse-712-gaste-als-botschafter-gewinnen>
- Auf Französisch am 26. Juni 2013 in Martigny:
<http://www.ritzyinfo.ch/cours-713-gagnez-des-clients-ambassadeurs>

Die Konzeptchuchi GmbH Kommunikation für Tourismus und Mobilität wurde im April 2011 von Sandra Pfyffer Briker und Kurt Metz gegründet. Die kleine feine Marketing- und Kommunikationsagentur unterstützt Firmen in den Bereichen Unternehmenskommunikation, Projektkommunikation, Marketing und Ausbildung. Mehr über das dynamische Kommunikationsunternehmen unter www.konzeptchuchi.ch.

Auskünfte an die Medien:

Sandra Pfyffer Briker, Partnerin
031 950 28 28
sandra.pfyffer@konzeptchuchi.ch

Kurt Metz, Partner
031 950 28 28
kurt.metz@konzeptchuchi.ch