

**brandnamic
academy**

HERZLICH WILLKOMMEN

Obervinschgau
Vinschgau

OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS

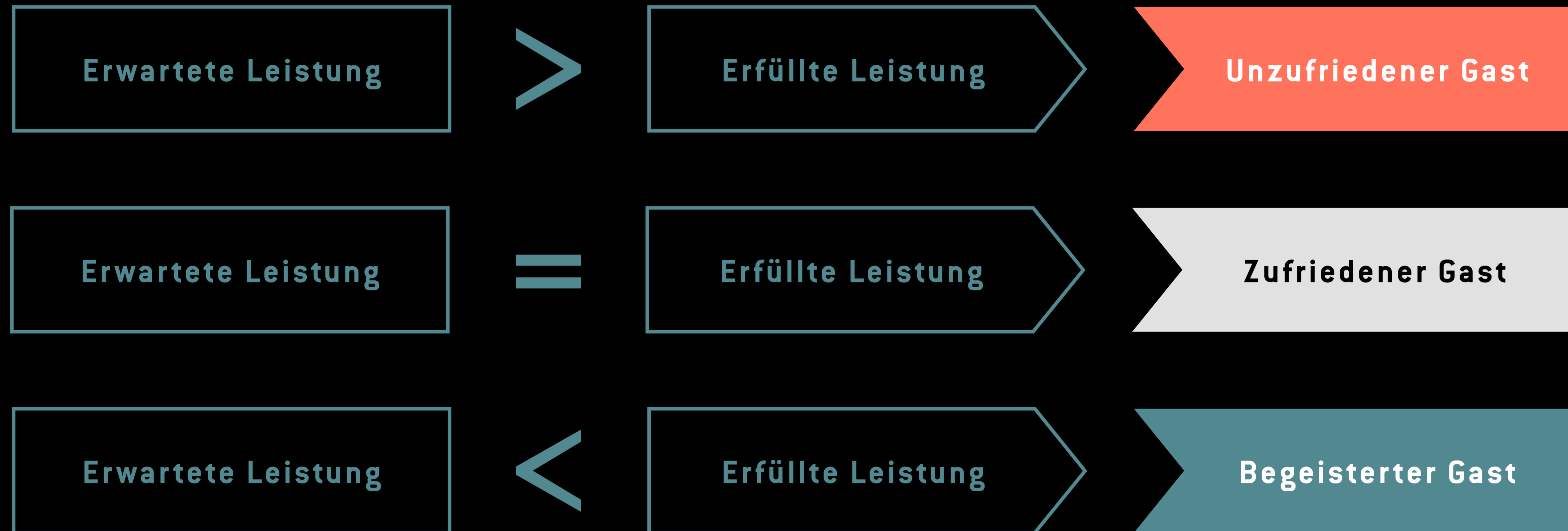
**brandnamic
academy**

SERVICE AM GAST
Für echte WOW-Effekte

OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS

” Begeistern statt zufriedenstellen.

Was bedeutet Service Excellence?



3 Säulen für exzellenten Service

Gästeorientierung

Verstehen was Gäste wirklich wollen und ihre Bedürfnisse rechtzeitig erkennen

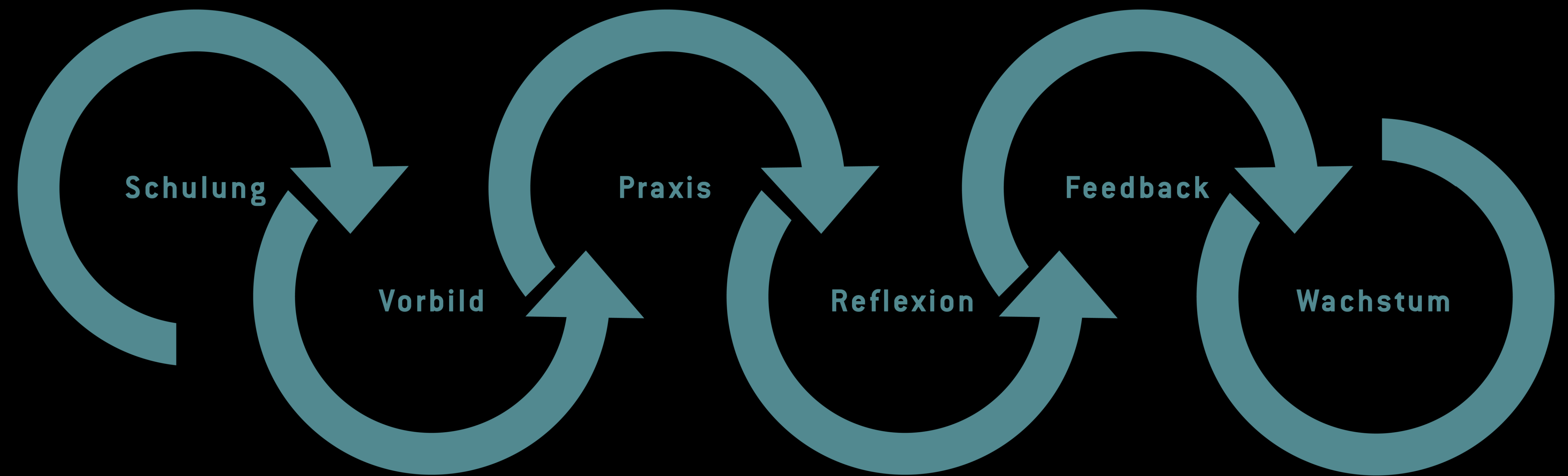
Mitarbeiterengagement

Die Motivation und Freundlichkeit prägen das Erlebnis der Gäste.

Qualitätsmanagement

Exzellenter Service braucht Standards und Bereitschaft.

Echten Servicegedanken lernen



Qualitätsmanagement



Qualitätsstandards definieren:
messbare & realistische Kriterien festlegen

Standard Operating Procedures(SOPs):

Abläufe erstellen für Konsistenz & Referenz

Schulungen durchführen:

Standards verinnerlichen & umsetzen

Qualitätsmanagementsystem (QMS):

Prozesse erfassen, bewerten & verbessern

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP):

Kleine Anpassungen haben große Wirkung

Feedback einholen:

Gäste & Mitarbeitende

Interne & externe Audits:

Standards prüfen durch Kontrollen

Customer Experience Management

Gästerlebnisse bewusst gestalten

- + Was erwartet unser Gast in dieser Situation?
- + Schulungen & interne Workshops
- + Gesamte Reise des Gastes nachvollziehen
- + Touchpoints aktiv gestalten
- + Gästedata sinnvoll nutzen für personalisierten Service

Gästerlebnisse messbar machen

- + Net Promoter Score (NPS)
Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung
- + Customer Satisfaction (CSAT)
Umfragen nach Interaktionen
- + Customer Effort Score (CES)
Wieviel Aufwand um ein Anliegen zu klären?
- + Churn-Rate
Wieviele Gäste kommen nicht wieder?

Customer Experience Management

Kein Projekt
sondern ein
Kreislauf

Feedback-
schleifen
entlasten

Datenanalyse
nutzen

Service Design

Service Design

Thinking:

Stellt Gästebedürfnisse in den Mittelpunkt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

Gästeorientierte

Angebotsentwicklung:

Systematische Prozesse, die eure Zielgruppen aktiv einbinden.

Service Engineering:

Strukturierte Methoden, um Dienstleistungen effizient zu gestalten.

Agile Methoden:

Schnell auf Veränderungen & Gästeerwartungen reagieren.

- + Kleine Teams
- + Kurze Planungszyklen
- + Testen, lernen, anpassen

Gästefeedback & -Einbindung:

Wer zuhört, gestaltet besser:

- + Was erwarten unsere Gäste?
- + Wo erleben sie Reibung / Frust?
- + Welche Momente bleiben in Erinnerung?

SERVICE DESIGN

Service Design

Thinking:

Stellt Gästebedürfnisse in den Mittelpunkt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

Gästeorientierte

Angebotsentwicklung:

Systematische Prozesse, die eure Zielgruppen aktiv einbinden.

Service Engineering:

Strukturierte Methoden, um Dienstleistungen effizient zu gestalten.

Agile Methoden:

Schnell auf Veränderungen & Gästeerwartungen reagieren.

- + Kleine Teams
- + Kurze Planungszyklen
- + Testen, lernen, anpassen

Gästefeedback & -Einbindung:

Wer zuhört, gestaltet besser:

- + Was erwarten unsere Gäste?
- + Wo erleben sie Reibung / Frust?
- + Welche Momente bleiben in Erinnerung?

SERVICE DESIGN

Service Design

Thinking:

Stellt Gästebedürfnisse in den Mittelpunkt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

Gästeorientierte

Angebotsentwicklung:

Systematische Prozesse, die eure Zielgruppen aktiv einbinden.

Service Engineering:

Strukturierte Methoden, um Dienstleistungen effizient zu gestalten.

Agile Methoden:

Schnell auf Veränderungen & Gästeerwartungen reagieren.

- + Kleine Teams
- + Kurze Planungszyklen
- + Testen, lernen, anpassen

Gästefeedback & –Einbindung:

Wer zuhört, gestaltet besser:

- + Was erwarten unsere Gäste?
- + Wo erleben sie Reibung / Frust?
- + Welche Momente bleiben in Erinnerung?

SERVICE DESIGN

Service Design

Thinking:

Stellt Gästebedürfnisse in den Mittelpunkt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

Gästeorientierte

Angebotsentwicklung:

Systematische Prozesse, die eure Zielgruppen aktiv einbinden.

Service Engineering:

Strukturierte Methoden, um Dienstleistungen effizient zu gestalten.

Agile Methoden:

Schnell auf Veränderungen & Gästeerwartungen reagieren.

- + Kleine Teams
- + Kurze Planungszyklen
- + Testen, lernen, anpassen

Gästefeedback & -Einbindung:

Wer zuhört, gestaltet besser:

- + Was erwarten unsere Gäste?
- + Wo erleben sie Reibung / Frust?
- + Welche Momente bleiben in Erinnerung?

SERVICE DESIGN

Service Design

Thinking:

Stellt Gästebedürfnisse in den Mittelpunkt, um innovative Lösungen zu entwickeln.

Gästeorientierte

Angebotsentwicklung:

Systematische Prozesse, die eure Zielgruppen aktiv einbinden.

Service Engineering:

Strukturierte Methoden, um Dienstleistungen effizient zu gestalten.

Agile Methoden:

Schnell auf Veränderungen & Gästeerwartungen reagieren.

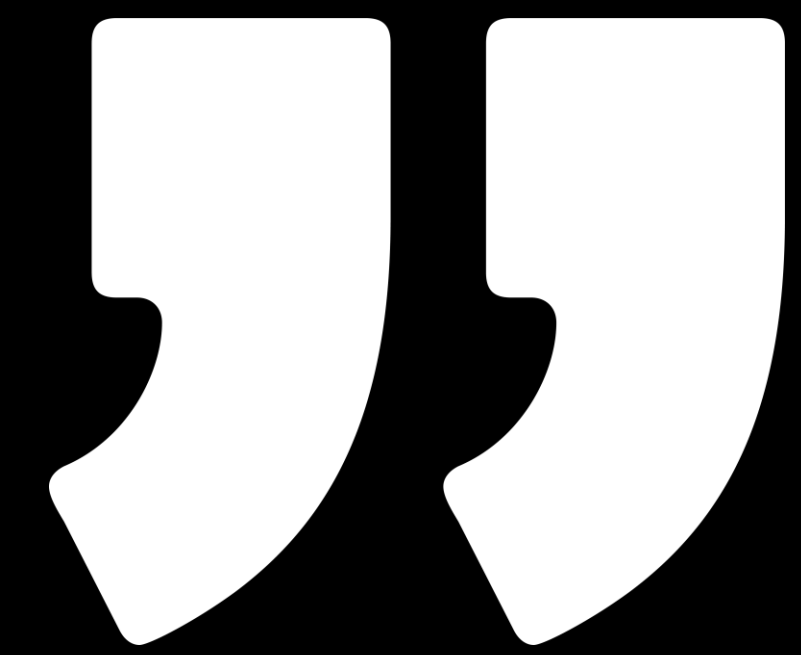
- + Kleine Teams
- + Kurze Planungszyklen
- + Testen, lernen, anpassen

Gästefeedback & -Einbindung:

Wer zuhört, gestaltet besser:

- + Was erwarten unsere Gäste?
- + Wo erleben sie Reibung / Frust?
- + Welche Momente bleiben in Erinnerung?

Service Design



Ein echter Servicegedanke beginnt im Kopf & zeigt sich im täglichen Handeln.

Service Mindset

Professionelle Begrüßung

So gelingt der perfekte Empfang:

- + Freundlichkeit & Aufmerksamkeit
- + Persönliche Ansprache
- + Körpersprache nutzen



SERVICE MINDSET

PROFESSIONELLE VERABSCHIEDUNG

WORAUF ES ANKOMMT:

- + DANKBARKEIT ZEIGEN
- + ZUKUNFTSPERSPEKTIVE
BIETEN
- + ABSCHLIEßENDE GESTE

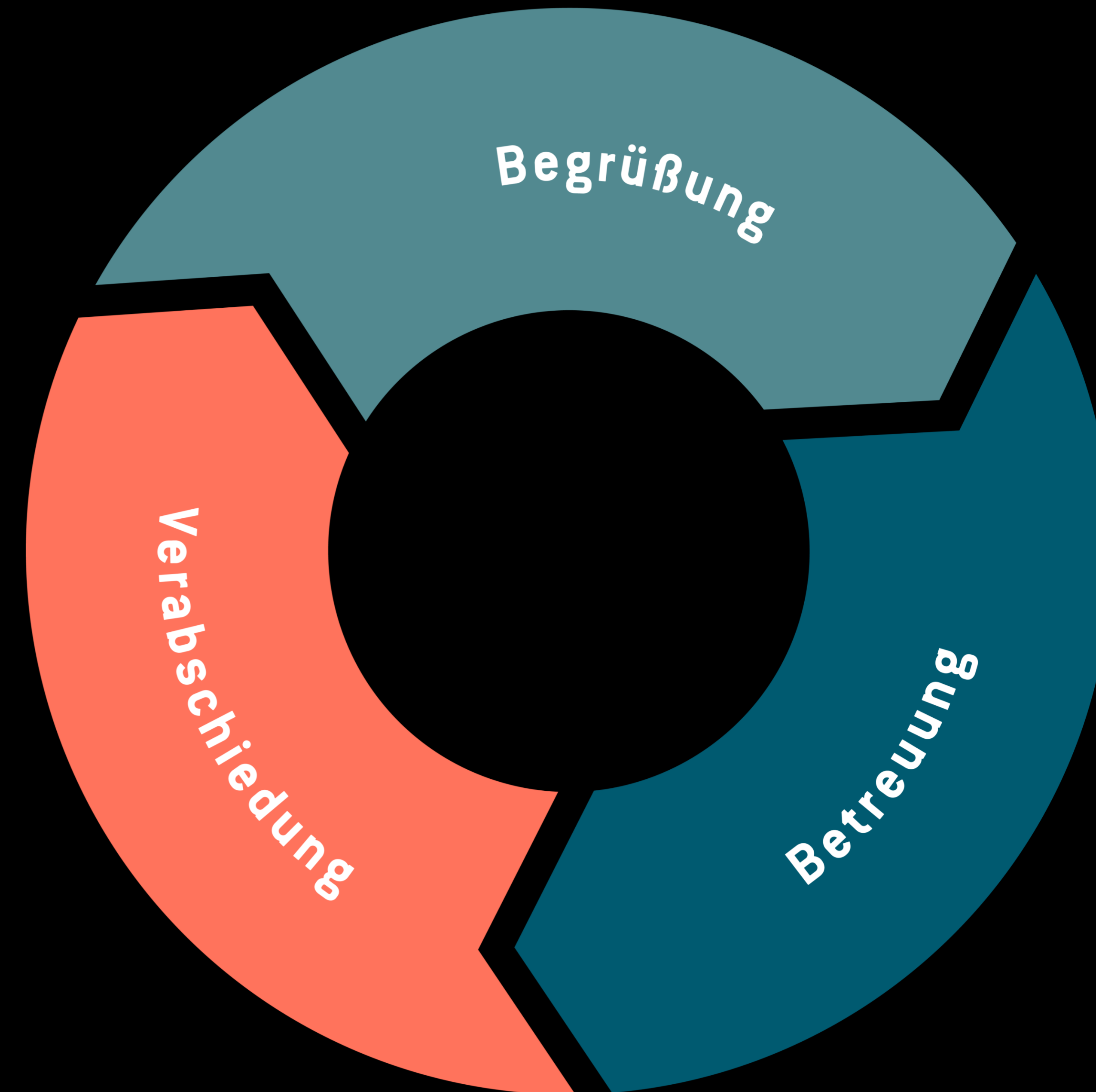


Service Mindset

Aufmerksame Gästebetreuung

Das macht den Unterschied:

- + Aktives Zuhören
- + Personalisierung
- + Liebe zum Detail
- + Proaktive Hilfsbereitschaft



Service Mindset

Fachkundige Beratung

Worauf es ankommt:

- + Fachwissen über Produkte & Angebote
- + Empathie & Aufmerksamkeit
- + Vertrauen aufbauen
- + Verantwortung übernehmen



Service Mindset

Effiziente Serviceabläufe

Worauf es ankommt:

- + Prozesse analysieren
- + Standards entwickeln
- + Schulungen
- + Technologie einsetzen
- + Feedback nutzen



Service Mindset

Umgang mit Beschwerden

+ Souveräner Umgang ist ein kernbestandteil



SERVICE MINDSET

Hygiene & Sauberkeit

Gepflegtes Erscheinungsbild

+ Körperhygiene

+ Haarpflege

+ Hand- & Fußpflege

+ Kleidung

+ Accessoires & Make-up



Service Mindset

Empathie & Freundlichkeit

Im Alltag zeigen

- + Aktives Zuhören
- + Verständnis zeigen
- + Positive Kommunikation
- + Individuelle Betreuung
- + Geduld & Ruhe



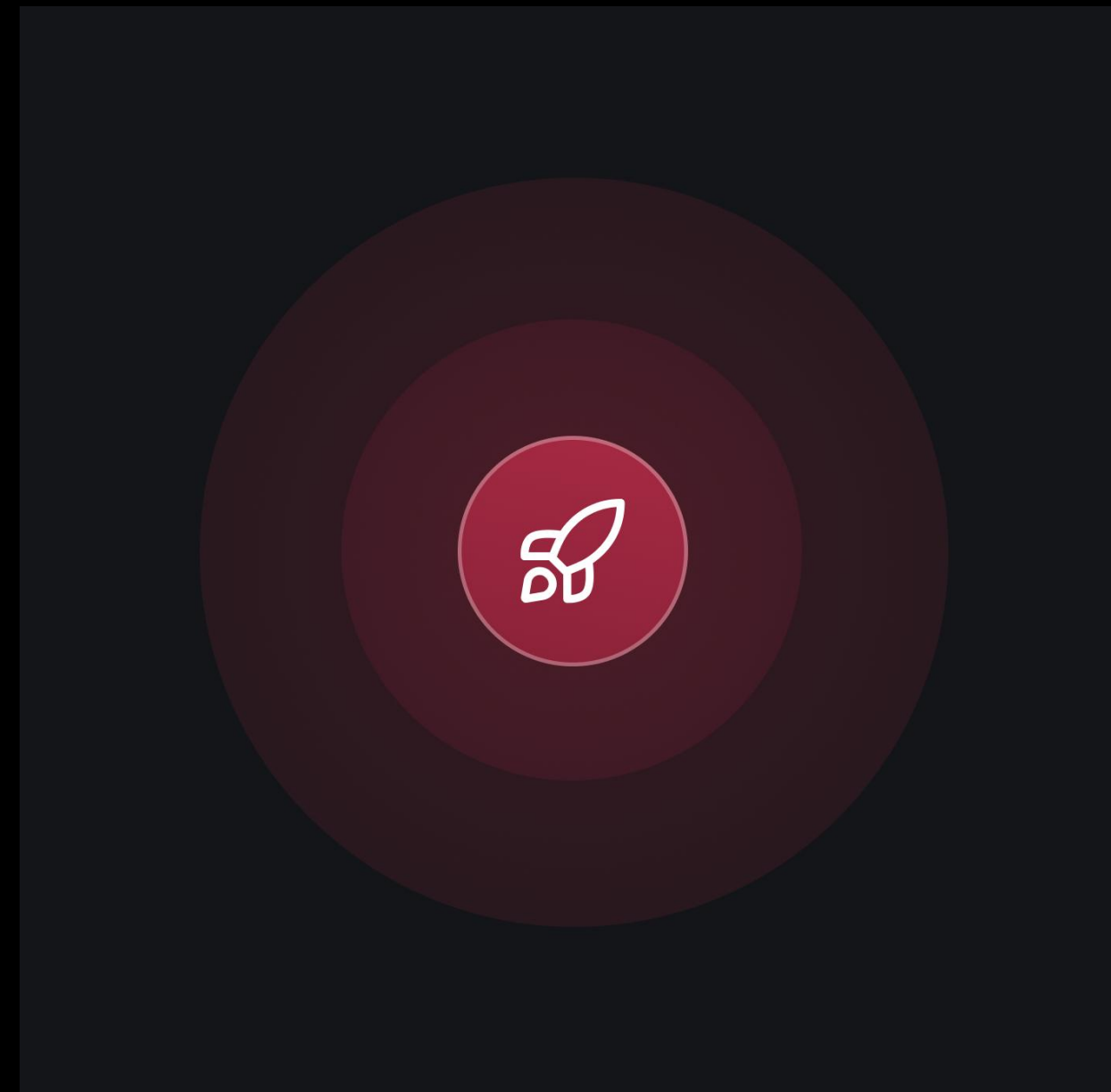
Service Mindset

KI im Service

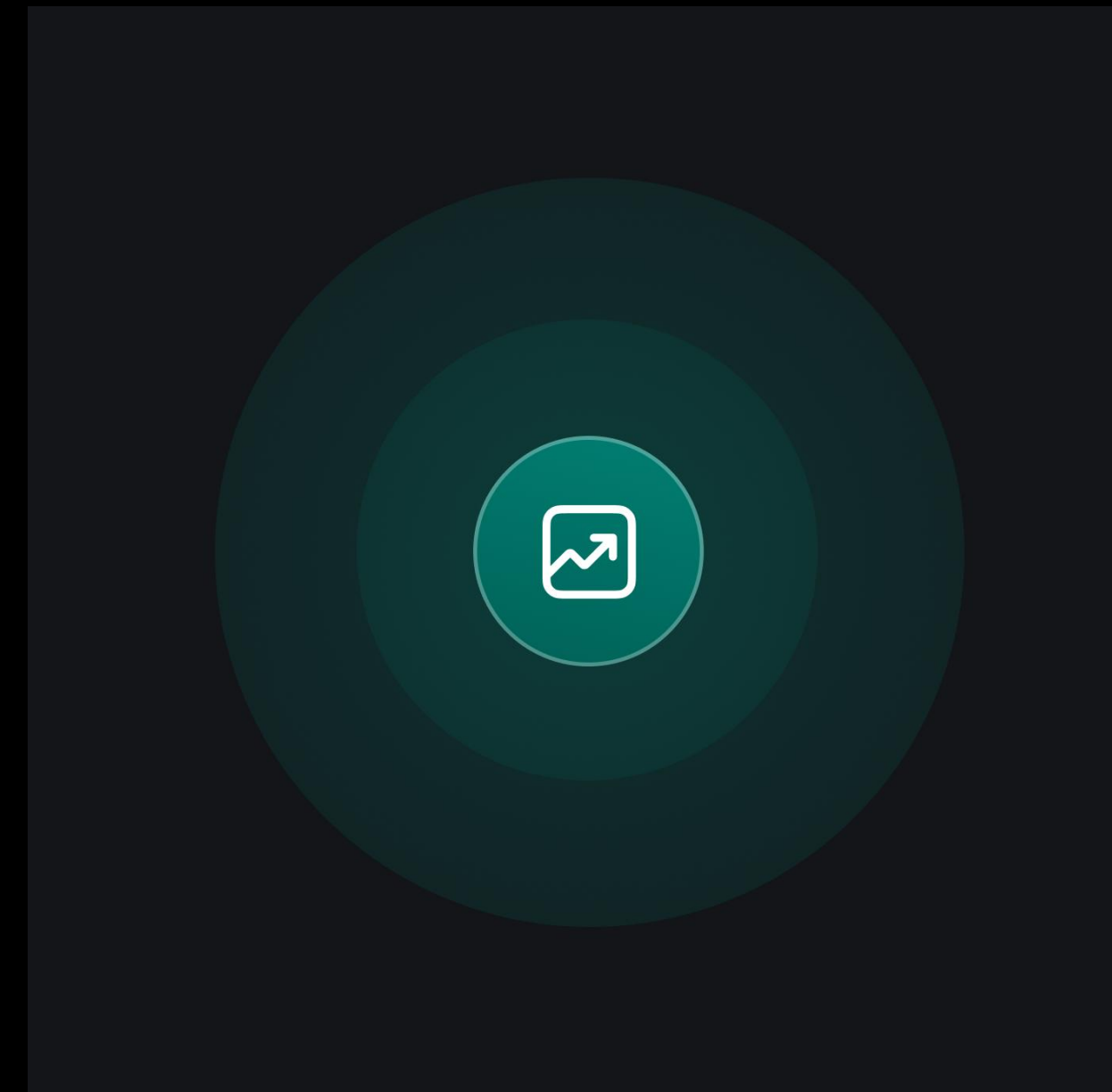
- + Automatisierte Kommunikation
- + Personalisation
- + Beschwerdemanagement
- + Optimierung interner Prozesse
- + Vorhersage von Gästebedürfnissen



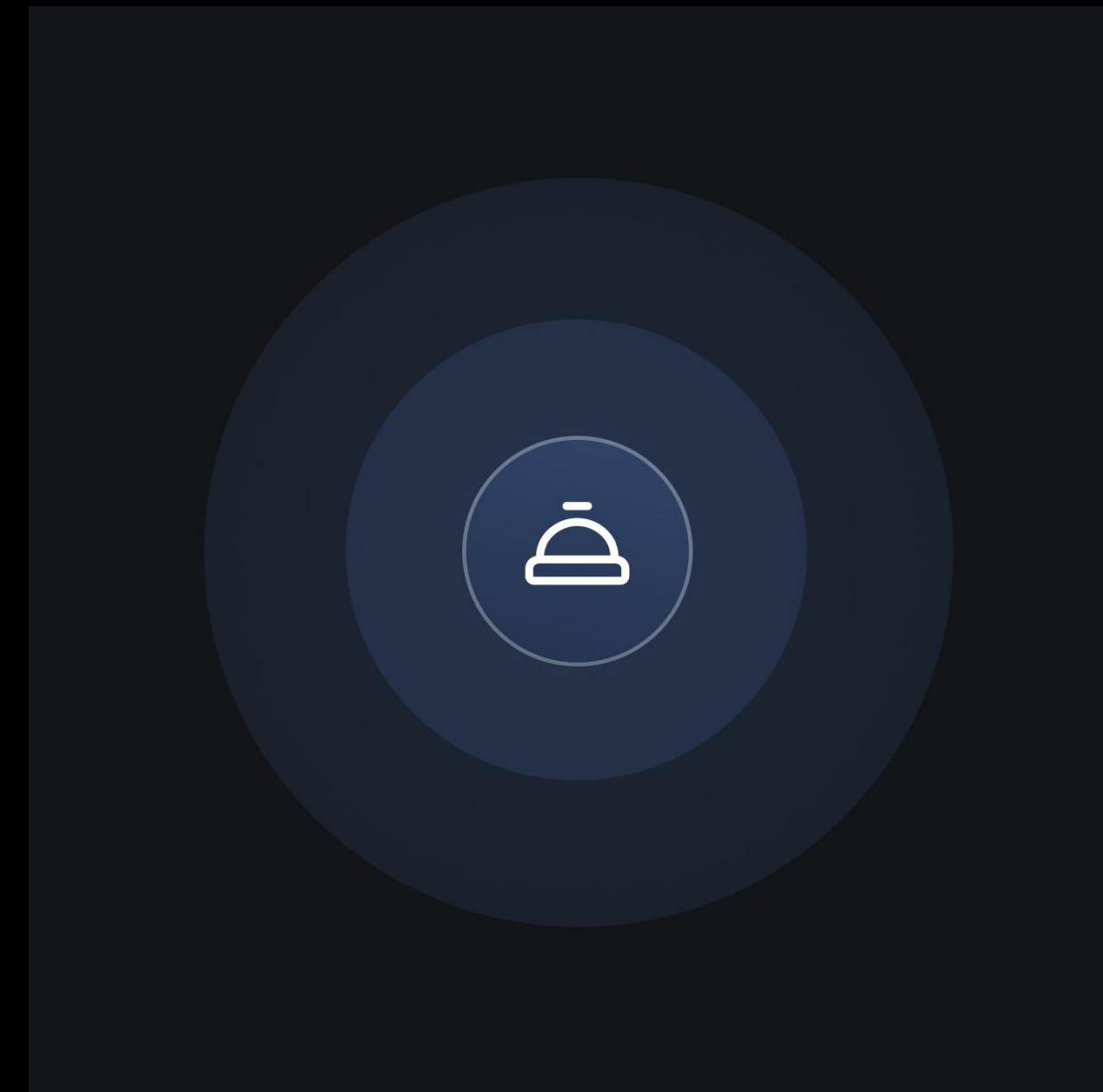
Software & Tools



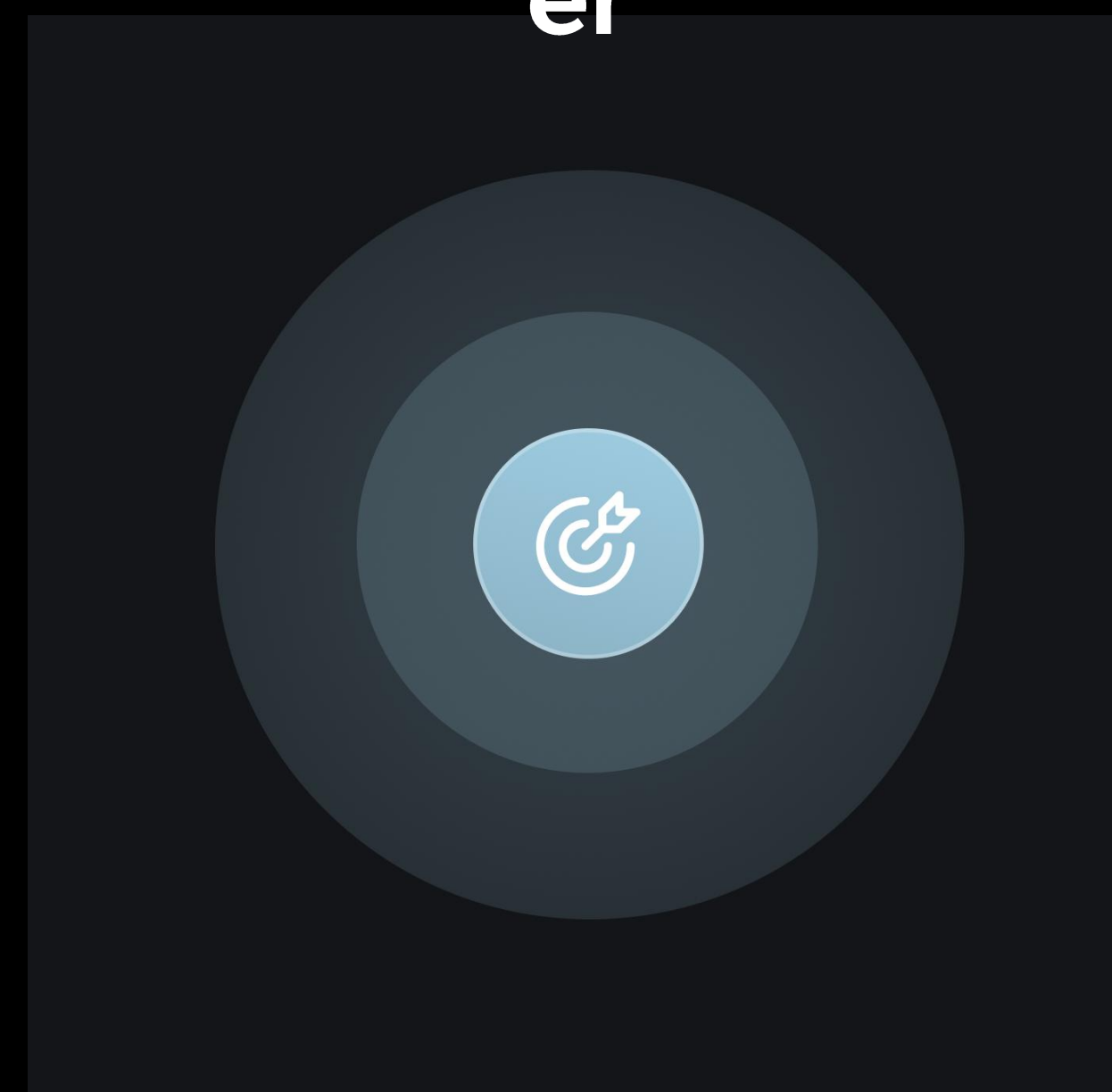
**Brandnamic Hotel
Apps**



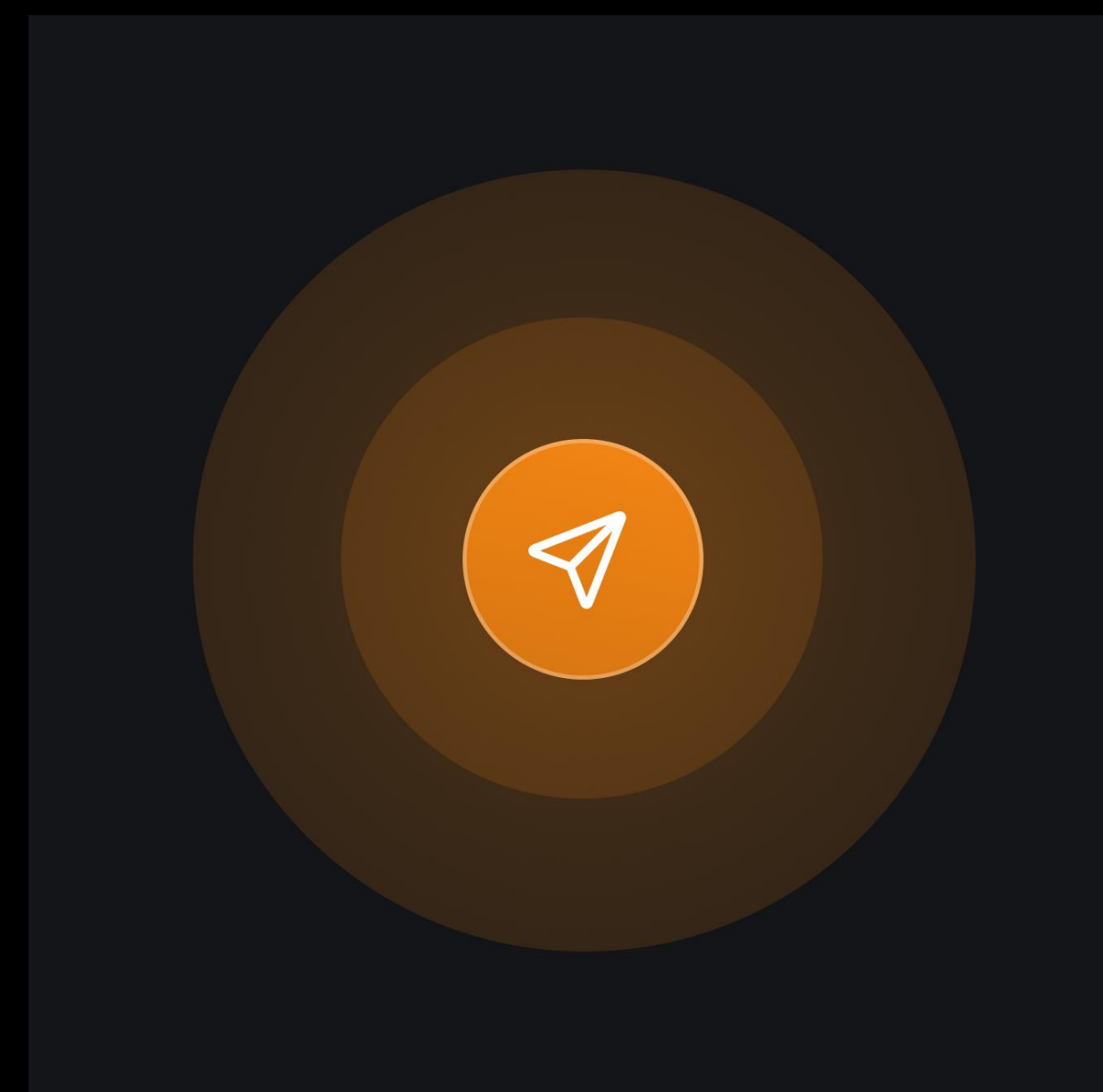
**Korrespondenzmanag
er**



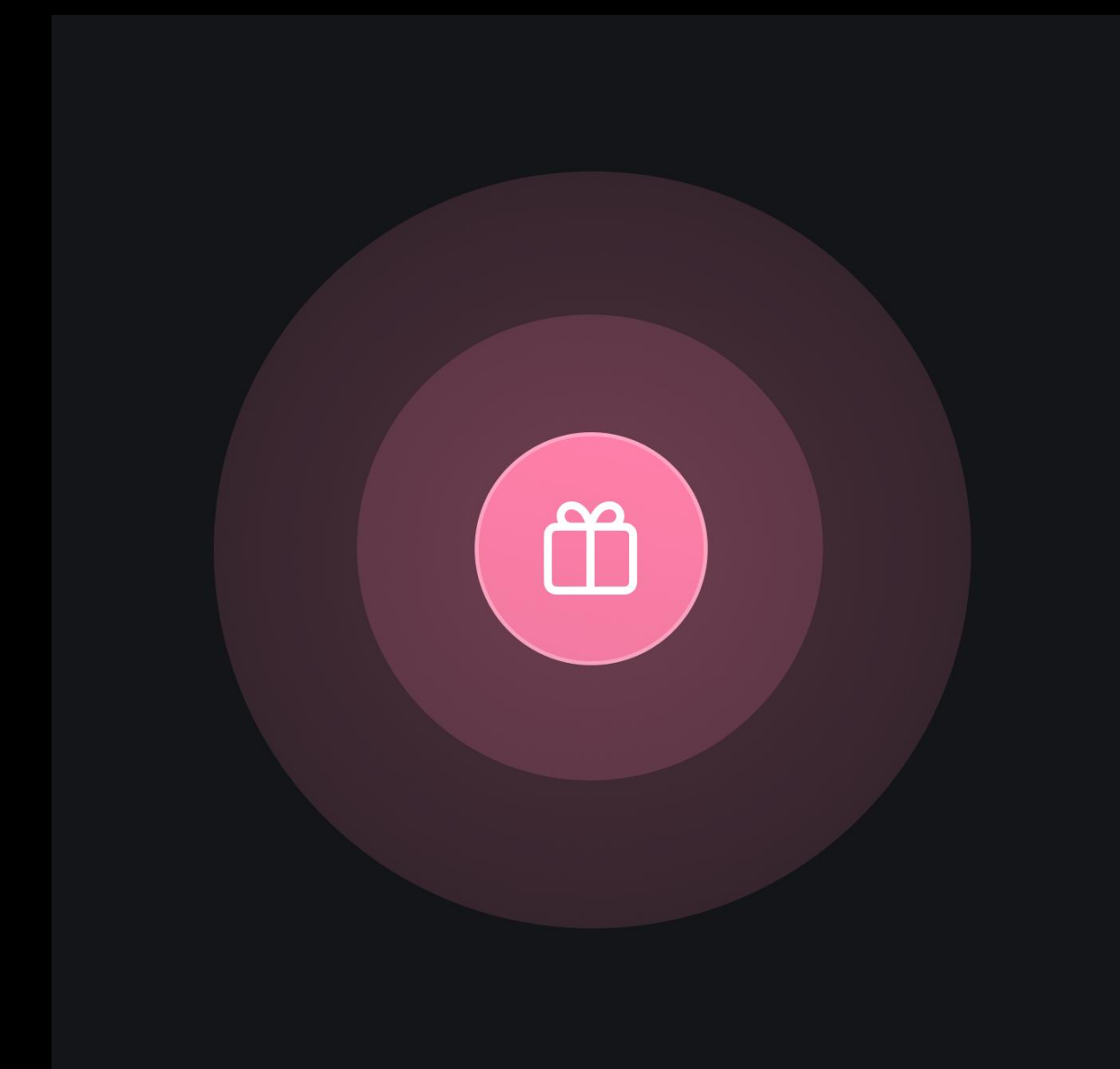
Carlito



**Property
Management System
(PMS)**



Newslettersystem



Voucherapp

Viel Erfolg & danke.

OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS
OPERATIONS OPERATIONS

brandnamic

LEADING HOSPITALITY SOLUTIONS

Brandnamic GmbH
Brandnamic Campus
Paiersdorf
Satzlstraße 4
39042 Brixen
Italien
T +39 0472 678000

Office Meran
Luis-Zuegg-Str. 40
39012 Meran
Italien
T +39 0473 492049

Office München
Dachauer Str. 195
80637 München
Deutschland
T +49 (0)89 14903573

info@brandnamic.com
brandnamic.com

