

DIENSTLEISTUNGSKOMPETENZ. AUS DER SICHT EINES BUTLERS.

Freitag, 7. November 2025

Schweizer Hütten, Antönien



HÜTTENWARTE
Schweizer Hütten
G A R D I E N S
Cabanes Suisses
G U A R D I A N I
Capanne Svizzere

GASTRO **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

Inhalte

- Was ist Dienstleistungskompetenz?
- Wie entsteht Kundenzufriedenheit?
- Wer ist der Kunde?
- Learnings aus der Butlerschule
- Lernen von Kunden
- Fazit

Was heisst Dienstleistungs- kompetenz?

- Gastgebertum
- Servicequalität
- Kundenorientierung
- Service Excellence



Was heisst Dienstleistungs- kompetenz?

- Umgang und Kommunikation mit dem Kunden.



Was heisst Dienstleistungskompetenz?

Das Gewöhnliche aussergewöhnlich gut tun.



Was ist das Gewöhnliche?

- Grüßen
- Verabschieden
- E-Mail beantworten
- ...

- Auftrag geben
- kontrollieren
- Zum Geburtstag gratulieren
- ...

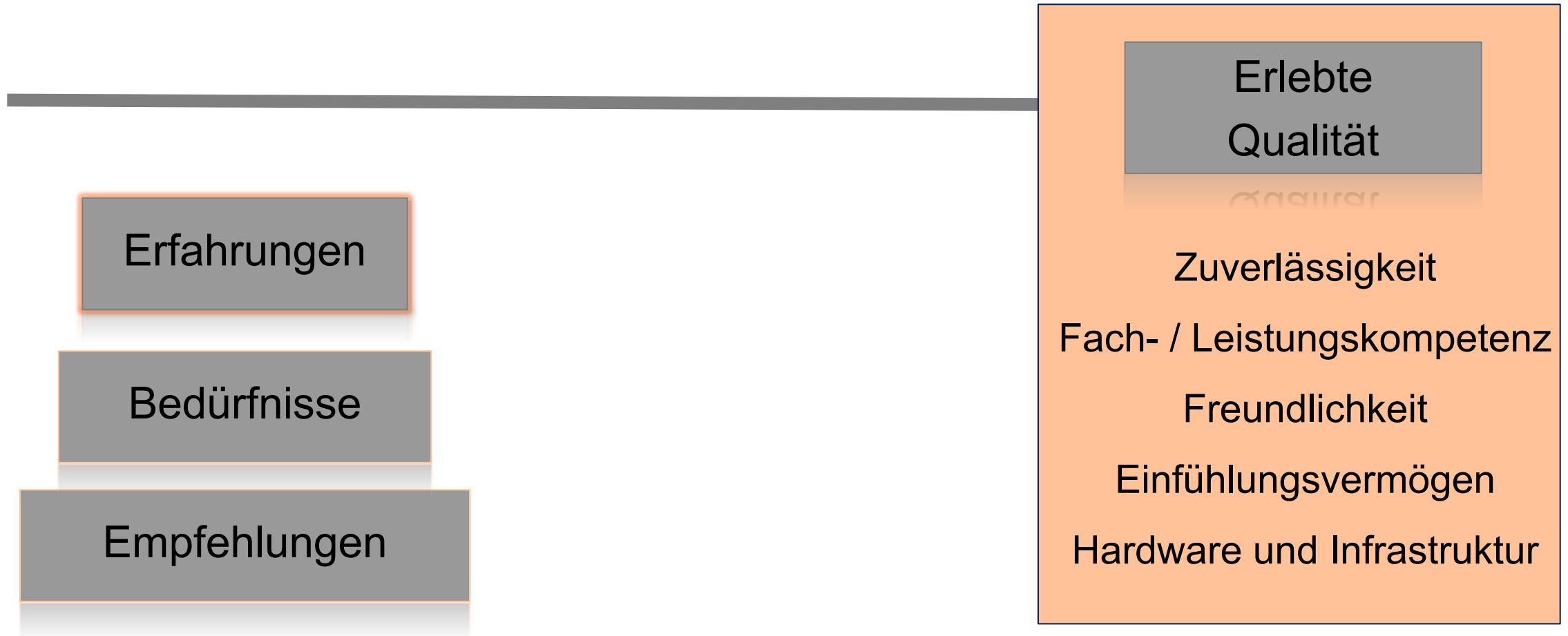


Was ist Aufmerksamkeit?

- Den Kollegen daran zu erinnern, dass er noch eine Kundenfrage klärt obwohl es mir egal sein könnte.
- Zu spüren, dass der Kunde mit der Antwort nicht zufrieden ist, obwohl er sagt, es ist ok.
- Den Kunden zum Ausgang begleiten, obwohl er weiss, wie er zum Ausgang kommt.
- Einem Kunden persönlich schöne Weihnachten wünschen obwohl er eine Karte von uns erhält.
- ...



Wie entsteht Kundenzufriedenheit?



Hierarchie der Kundenerwartungen

Unerwartetes

- was den Kunden überrascht

Erwünschtes

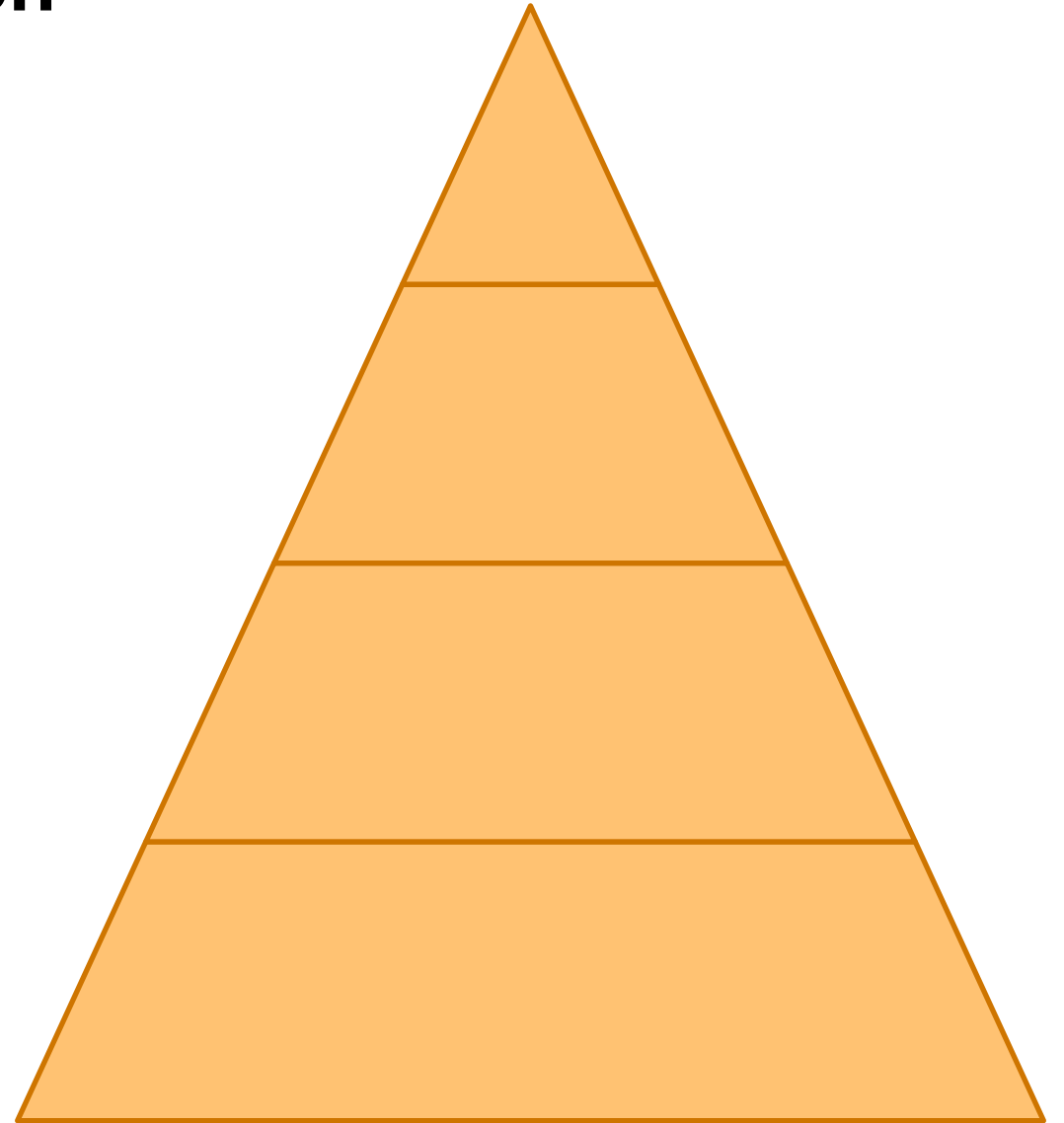
- was der Kunde wünscht

Standards

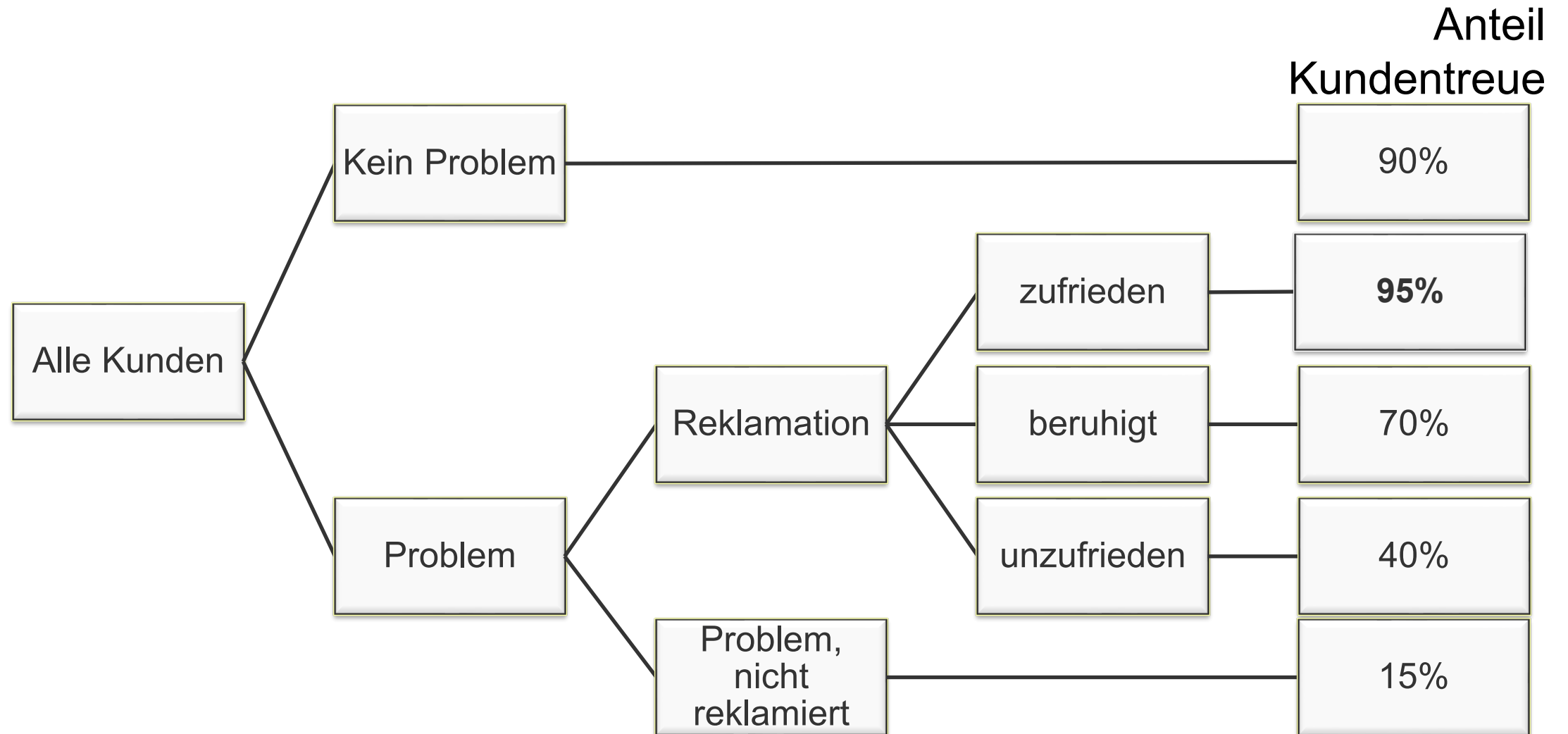
- was der Kunde erwartet

Basisleistungen

- was der Kunde voraussetzt



Reklamationen sind ein Fest



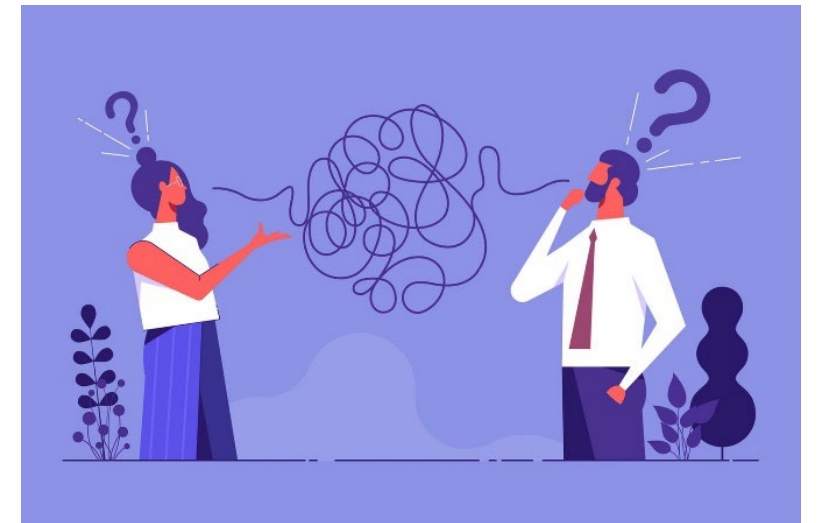
Umgang mit «Adventurous Customer»

- streitsüchtig, angriffslustig, angreifend, Streitbar, offensiv, zanksüchtig, kämpferisch, provokativ, Eroberungssüchtig, Eroberungslustig, unfriedlich, kampflustig, kampfbereit, kriegerisch...



Umgang mit fordernden Persönlichkeiten

- Bewusste Körpersprache und Blickkontakt
- Die Magie liegt im Zuhören und nicht im Erklären
- Kontrollierten Dialog anwenden
- Den Kunden spiegeln und bestätigen



Umgang mit «Adventurous Customer»

- Nachdem gehe ich also schon davon aus, dass ich das Produkt gratis erhalte. Oder?
 - Entschuldigung, ich glaube ich habe die Frage nicht ganz verstanden.
 - Sie sind inkompetent und kennen die eigene Firma nicht.
 - Herr ... ich bin dankbar, wenn wir sachlich bleiben.
 - Ich bin schon 50 Jahre Mitglied. Um mich aber kümmern Sie sich nicht.
 - Umso glücklicher bin ich, dass Sie uns angerufen haben.
-

Zusammenfassung

1. Dienstleistung ist «das Plus» beim Kauf einer Leistung.
2. Über die Hälfte unserer Kunden wünschen sich mehr Aufmerksamkeit.
3. Mit aktiver Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, Empathie, Kompetenz und der Hardware erreichen wir eine stabile Kundenzufriedenheit.
4. Die Erwartungen der Kunden sind zu erfüllen.
5. Reklamationen sind ein Fest.
6. Es lohnt sich freundlich zu sein.
7. Dienen macht glücklich.

Vielen DANK für die Aufmerksamkeit.



www.zitathebutler.ch