STALDER'S

BIG TALK PLEASE!

Täglich werde ich in der Dienstleistungswelt mit lieblosen und routinemässigen Standard-Fragen konfrontiert. Die Fragen reichen von «Isch äs rächt gsi?» über «Hatten Sie eine gute Anreise?» bis zu «War alles okay?». Ein Standard-Blabla, das weder dem Befragten das Gefühl gibt, wahrgenommen zu werden, noch dem Fragesteller beim Erfüllen seines Jobs weiterhilft, und schon gar nicht die Qualität einer Unternehmung steigert. So weit das Ohr reicht: SMALL TALK!

Machen Sie es besser und stellen Sie BIG-TALK-Fragen! Hier eine Aufstellung mit offenen Fragen, die das Gespräch fördern und sicherstellen, dass Sie als Fragender die richtigen Informationen erhalten: *(→ Nutzen)*

Top-Fragen an den Hotel-Gast bei der Reservation:
- Wie sind Sie auf unser Hotel aufmerksam geworden? Was hat Ihre Wahl positiv beeinflusst?
  → *Entscheidungsfaktoren des Gastes*
- Auf was legen Sie bei der Zimmer-Ausstattung besonderen Wert; welche Erwartungen an Raumgrösse und Lage haben Sie?
  → *Erwartungen an Extras*
- Was macht Ihren Aufenthalt zu einem unvergesslichen Erlebnis?
  → *Verblüffungschance*

Top-Fragen an den Hotel-Gast beim Check-in an der Rezeption:
- Welche Informationen zum Hotel und zur Infrastruktur sind für Sie besonders wichtig?
  → *Fokus auf die wesentlichen Informationen*
- Was kann ich zu einem erfolgreichen Aufenthalt beitragen?
  → *Zusatz-Nutzen Gast*
- Was essen Sie besonders gerne?
  → *Cross Selling Restaurant, Room Service*

Top-Fragen an den Hotelgast beim Check-out:
- Was hat Ihnen während des Aufenthalts am besten gefallen?
  → *spontaner Qualitäts-Check*
- Was haben Sie vermisst? Was könnten wir bei Ihrem nächsten Besuch besser machen?
  → *unsere Chance zur Verbesserung*
- Welchen Freunden dürfen wir in Ihrem Namen einen Hotel-Prospekt schicken?
  → *Neukunden-Werbung*

Top-Fragen an den Gast im Restaurant vor der Bestellungsaufnahme:
- Auf was haben Sie sich heute Abend besonders gefreut?
  → *persönliche Empfehlung*
- Was war Ihr bisher tollstes Wein-Erlebnis?
  → *erkennen der Genuss-Trinker*
- Auf was legen Sie heute besonderen Wert?
  → *Erwartungen und Fokus Gast*

Top-Fragen an den Gast bei der Verabschiedung im Restaurant:
- Was hat Ihnen heute am besten geschmeckt?
  → *messbares Feedback*
- Wie gut konnten wir Ihre Erwartungen erfüllen? → *Qualitäts-Management*
- Was werden Sie Ihren Freunden über unser Restaurant/Hotel erzählen, auf Tripadvisor posten? → *Management der Gast-Zufriedenheit*

Top-Fragen an den Job-Bewerber beim Vorstellungsgespräch:
- Mit welchen Eigenschaften würden Ihre Freunde sie beschreiben?
  → *vertiefte Erkenntnisse*
- Welcher Ihrer ehemaligen Chefs ist für sie ein Vorbild und warum? → *Fokus auf die Werte*
- Erzählen Sie von Ihrem letzten Restaurant- oder Hotel-Aufenthalt. Was hat Sie da besonders beeindruckt oder gestört?
  → *Auge des Bewerbers für das Detail*

Top-Fragen während des Coaching-Gesprächs mit dem Mitarbeitenden:
- Was schätzen Sie an Ihren Arbeitskollegen besonders? → *Fokus auf Team-Spirit*
- Wie kann ich Sie als Chef bei Ihrer Arbeit zusätzlich unterstützen? → *aktives Fördern und Unterstützen*
- Welche besondere Fähigkeit würden Sie gerne beherrschen; welches Talent hätten Sie gerne?
  → *Ehrgeiz und Potenzial des Mitarbeitenden*

Top-Fragen beim Abschlussgespräch an den austretenden Mitarbeitenden:
- Was würden Sie heute anders machen, könnten Sie die Zeit auf den 1. Arbeitstag zurückdrehen? → *Feed-Foreward-Qualität und Kultur*
- Was sind Ihre drei positivsten Erinnerungen an unsere Zusammenarbeit?
  → *persönliche SWOT-Anlayse*
- Wie haben Sie mich als Chef erlebt – auf einer Skala von 0 bis 10? → *Blick in den Spiegel*

Zugegeben, sich anders verhalten als der grosse Durchschnitt, braucht Mut. **Aber Wünsche und Erwartungen von den Augen anderer ablesen können nur Hellseher und Magier – alle anderen sollten BIG-TALK-Fragen stellen!** H

DER AUTOR **Adrian Stalder** (55), gelernter Koch und dipl. Hotelier, ist heute einer der erfolgreichsten und innovativsten Berater für Hotellerie und Gastronomie. Er führte in den 1990er-Jahren u. a. das Hotel Saratz in Pontresina. Heute entwickelt er in enger Zusammenarbeit mit den Kunden Restaurantkonzepte, wie zum Beispiel jenes des Restaurants Boucherie AuGust im Widder-Hotel, Zürich. Er hat auch mitgeholfen, das Konzept für das Guarda Val in Sporz (Lenzerheide) zu entwickeln und umzusetzen (und ist heute noch im Verwaltungsrat des Hotels).
adrian@stalderprojects.ch