

Kundenmarketing: So kommen Ihre Gäste immer wieder

Jetzt ist wieder Skiferienzeit. Während die einen Feriengäste jedes Jahr woanders hinfahren, bleiben andere ihren Traditionen treu und gehen immer ins selbe Hotel. Aus Sicht des Gastgewerbes sind vor allem diese Stammgäste attraktiv. Wirtschaftsberater Christian Fravi erklärt, wieso das so ist.

«Wenn wir uns um den Gast kümmern, dann kümmert sich der Gast um uns», ist der Berater Christian Fravi überzeugt. Er muss es wissen, denn zu seinen Kunden gehören so namhafte Hotels wie das Bellevue Palace in Bern.

Dass sich gutes Gästemarketing auch finanziell lohnt, rechnet Fravi an einem Beispiel vor: «Nehmen wir an, Sie gewinnen einen 40-Jährigen als Stammgast, der pro Jahr 1000 Franken ausgibt. Dieser Gast bringt Ihnen, wenn Sie ihn bis an sein Lebensende behalten, gegen 40 000 Franken Umsatz.»



STAMPOLBILD

Die Herausforderung ist es, den Gästen zur richtigen Zeit das richtige Angebot zu machen.

Christian Fravi: «Das Beziehungsmanagement kann durch eine geeignete Computer-Software sicher unterstützt werden. Im Zentrum steht aber nach wie vor der Mensch und damit der gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter.»

Ist ein Stammgast einmal gewonnen, bietet sich die Möglichkeit, Zusatzgeschäfte zu erzielen.

Mund-zu-Mund-Propaganda ist auch im Gastgewerbe die beste Werbung. Kunden, die auf eine Empfehlung hin zu Ihnen kommen, sind eher bereit, mehrere Angebote oder Dienstleistungen zu kaufen.

Zu unterscheiden sind Cross-Selling und Up-Selling. Beim **Cross-Selling** geht es darum, zusätzlich zum Hotelzimmer andere Leistungen aus dem Angebot des Hauses zu verkaufen (also zum Beispiel ein Nachtessen oder eine Wellnessanwendung). Unter **Up-Selling** versteht man den Verkauf einer teureren Variante eines Produktes (also zum Beispiel ein Zimmer mit

Seeblick oder die Suite statt des normalen Zimmers).

Nicht vergessen werden darf auch der Werbeeffect. Sind Ihre Gäste zufrieden, werden sie zu Werbeträgern allererster Klasse. Christian Fravi weiss: «Gäste, denen Ihr Haus empfohlen worden ist, sind lukrativer und erst noch treuer!»

reto.gysi@gastroneus.ch

www.fravi-training.ch