

weiterbildung
formation continue

ritzy*



Mögen Sie mich?

«Wars recht?» Wer kennt diese Frage nicht, welche einem in Schweizer Restaurants im Befehlston gestellt wird und auf welche man kaum anders als mit «Ja» zu antworten wagt. Ist Freundlichkeit eine Frage der Mentalität? Kann Freundlichkeit erlernt werden? Kann ein Vorgesetzter Freundlichkeit instruieren und einfordern? Wie ist man denn freundlich?

Wer professionell mit Gästen zu tun hat, versucht gar nicht erst freundlich zu sein, sondern verhält sich konsequent freundlich. Verhalten kann trainiert, beobachtet und korrigiert werden. Neulinge im Kundenkontakt fragen oft: Wie kann ich mich freundlich verhalten, wenn ich mich doch gar nicht freundlich fühle? Darauf sollte der Vorgesetzte antworten: Besser unecht freundlich, als echt unfreundlich... Gespielte Freundlichkeit verzeiht der Gast, nicht jedoch echte Unfreundlichkeit. Und je länger wir Freundlichkeit vorspielen, umso freundlicher fühlen wir uns – und werden echt freundlich!

Was hat das mit Schulung zu tun? Mitarbeitende und deren direkten Vorgesetzte in touristischen Betrieben tun gut daran, sich intensiv weiterzubilden: Welches Verhalten ist professionell und kundenorientiert? Wie hat zum Beispiel eine freundliche Stimme zu klingen? Mit welchen Formulierungen kann auf charmante Weise mehr und schneller verkauft werden? Professionelles Verhalten im Umgang mit Kundschaft müssen Vorge-



Manfred Ritschard

setzte selbst vormachen, mit geeigneten Coaching-Techniken instruieren und konsequent einfordern. Hand aufs Herz – können das die Teamchefs im Tourismus?

* **Manfred Ritschard** (Bild) ist dipl. Betriebsausbilder, dipl. Tourismusexperte sowie Management-, Kommunikations- und Verkaufstrainer. Er ist Fachmann für Verkaufstechnik und Verkaufsmanagement sowie Teamkommunikation und Training-on-the-Job. Besonders einen Namen hat er sich in Beratung für Verkaufs- und Servicekonzeption sowie Moderation von Kongressen und Corporate Entertainment gemacht. Manfred Ritschard gibt im Weiterbildungsangebot «ritzy*» den eintägigen Kurs «Verkaufs- und Kommunikationstraining» am 30. Mai 2005. Das neue Weiterbildungsangebot «ritzy*» ist gratis für Walliser Hotels, Restaurants, Campings sowie andere Beherbergungsunternehmen und ihre Mitarbeiter.

Weitere Informationen:
www.ritzyinfo.ch

* ritzy sagen die Amerikaner und Engländer für etwas Vortrefflicher. Der Begriff ist abgeleitet vom wohl bekanntesten Walliser Hotelier César Ritz. Dieser wurde von seinem Freund König Eduard VII. "Hotelier der Könige und König der Hoteliers" genannt. Das neue Weiterbildungs-Angebot fürs Walliser Gastgewerbe heisst "ritzy" und hat sich zum Ziel gesetzt, das Walliser Tourismus-Angebot noch vortrefflicher zu gestalten.