



### **Nie den Gast vergessen**

„... warum nur verärgern Wellness-Hotels immer wieder ihre Gäste? Ein Beispiel: Meine Frau und ich haben uns ein Wochenende in einem 5-Sterne-Wellness-Resort gegönnt. In diesem Haus wurden einige Millionen Euro investiert und es ist bekanntlich eines der besten Wellnesshotels und

mit Preisen überhäuft. Doch all das nutzt nichts, ich denke noch heute verärgert an diesen Aufenthalt zurück. Was war passiert? Wir lagen entspannt in dieser wunderschönen Anlage und genossen den Ausblick auf das Bergpanorama. Überall lag Informationsmaterial zu den Behandlungen und Treatments aus. Letztlich war ich so angetan von einer Behandlung, dass ich mich an die Rezeption begab, um einen Termin zu vereinbaren. Was dann geschah, machte mich sprachlos: Die Dame erwiderte mir freundlich aber bestimmend, dass sie keine Termine mehr frei hätte. Ich müsste diese bitte immer vor Anreise buchen! Warum hat mir das niemand vor meiner Ankunft gesagt? Warum fahre ich in ein Wellnesshotel, werde vor Ort auch noch heiß gemacht, wenn es gar keine Termine mehr für mich gibt? Mein Fazit: Der Hotelier hat Millionen in die Hardware, Marketingmaterialien und PR investiert und letztlich doch den Gast vergessen, denn ich war – auch angesichts des Zimmerpreises – doch ziemlich aufgebracht. Schließlich hat das Hotel versäumt, mich vorab entsprechend darauf hinzuweisen, und das ist einfach schlechter Service. Ein guter Service hingegen beginnt also nicht erst bei der Anreise sondern schon bedeutend vorher. Professionell ist das nicht ...“ *Michael Toedt, München*