

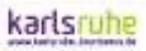
# II. KARLSRUHER TOURISMUSTAG

## 24. OKTOBER 2019

#ttagka

# WOW

Wunderbar • Originell • Wirksam  
Beziehungen im Tourismus gestalten



## Ideengeber aus der “WOW-Werkstatt”

### Ihre WOW-Momente als Gast

- Mit Namen personalisiertes Fahrrad für die Aufenthaltszeit im Hotel
- Einladung als Hotelgast zu einem 5 Sterne Dinner mit 6 Gängen und anschließendem persönlichen Feuerwerk, wo am Himmel mein Name erstrahlte
- Persönliche Karte und Goodies auf dem Hotelzimmer
- Kurzfristig abends eingecheckt. Für ein Gluten freies Frühstück sind die Mitarbeiter extra in den Nachbarort in den Supermarkt gefahren, damit am nächsten Tag Brötchen da waren
- Biofrühstück mit Bioeiern
- Herzliche Begrüßung nach stressiger Anreise, Nachfrage von Personal, ob alles ok ist und kostenfreies Angebot Wasser/Kaffee und danach Suche von Parkplatz (Großstadt)
- Urlaub im Robinson-Club Soma Bay: Begrüßung, Service, Freundlichkeit des Personals, Angebot und Qualität -> insgesamt gab man dem Gast das Gefühl, dass man nur auf ihn gewartet hatte, ihm Gutes zu tun
- Auf einem Flug mit Emirates (Nachtflug) habe ich mit 3-jährigem Kleinkind vier freie Plätze nebeneinander erhalten, sodass sich das Kleinkind gemütlich „lang machen“ konnte.
- Im Hotel in Bulgarien habe ich zum Geburtstag eine Torte auf dem Zimmer stehen gehabt
- In Amerika in einem Hotel unerwartet eine Flasche Wein zum Geburtstag im Zimmer mit „HAPPY BIRTHDAY!“
- Unerwartetes Restaurant in der Wildnis
- Eine besondere Vorspeise zum Hochzeitstag im Lieblingsrestaurant
- Klatschnass nach einer Radtour in Restaurant angekommen. Der Kellner bringt Handtücher, Föhn und trocknes T-Shirt und eine heiße Suppe. WOW!
- Hotel, Restaurant: Mitarbeiter, der auch nach einem Jahr noch persönliche Vorlieben wie beispielsweise Getränk kennt

karlsruhe

- Im Hotel wurde ungefragt Tee, Obst und Vitamine gebracht, nachdem ich nach einer Apotheke gefragt habe
- Besuch im Restaurant: beim zweiten Besuch ca. 6 Monate später konnte sich der Chef noch an uns erinnern und hat den gleichen Wein wie beim ersten Besuch serviert
- Der Besuch in einem Restaurant in Italien, das total familiär war – trotz Sprachbarriere!
- Reinigungstücher vor dem Essen im Restaurant
- Nach einer Renovierung haben wir eine super Bewertung im Internet bekommen, die ganz genau ausgesagt hat, was wir uns vorgenommen hatten: Tradition mit Moderne optimal verbinden
- Mir wurde der Koffer, den ich im Hotel vergessen hatte, nachgeschickt
- PKW wurde zum Abschied der Tagung vorgefahren
- Hotel kennt Namen des Gastes, persönliche Ansprache
- Sofortige Ansprache nach Abreise, Quietsche-Ente und Wärmeflasche im Bad
- Eine „Candy-Bar“ an der Rezeption eines Hotels (lange bevor es das überall gegeben hat), mit 3 Kindern bekamen wir große Hilfe beim Einchecken
- Wartburghotel Eisenach insgesamt WOW! Zimmer, Ausblick, Service...
- Bucherhotel von eigentlich fast ausgebuchtem Hotel zum schönsten Hochzeitstag: Dekoration, Weinkeller als Location für Candlelight-Dinner und Gratulation
- Persönliche Ansprache im Hotel mit Bezug auf Mitreisenden
- Kostenloses Zimmerupgrade
- Hotel in Cannes mit eigenem Namen überall
- Apps auf dem Hotel TV: Netflix etc.
- Eine persönliche und herzliche Begrüßung von einem Hoteldirektor aus dem Allgäu
- Persönliche Ansprache mit Namen-Wiedererkennung auch in anderem (unerwarteten) Umfeld
- Letztes Wochenende war ich in einem kleinen, sehr familiären Hotel untergebracht. Frühstück gab es von 7:30 bis 10:30 Uhr. Als ich um 11:30 Uhr zurück ins Hotel kam, wurde ich gefragt, ob ich nochmal etwas essen möchte. Dann bekam ich extra nochmal eine Wurst- und Käseplatte gerichtet, obwohl bereits alles Essen verräumt war! WOW!
- Ich war in einem Hotel und die Heizung in meinem kleinen Zimmer hat nicht funktioniert. Nachdem ich mit der Rezeption gesprochen habe, bekam ich eine Suite
- Nach einer kleinen Zimmerbeschwerde wurde mir ein Upgrade umsonst angeboten
- Angebot des Rezeptionisten in einer Marseiller Hafenabsteige uns nach seiner Schicht mit dem Privatwagen zum Bahnhof zu fahren. Wir sind eine 4-köpfige Familie
- Hotel auf Rügen hat uns spät abends mit kleinerem Fingerfood begrüßt und am Ausflugstag mit einem Frühstückspaket und Kaffee auf den Weg geschickt, das war WOW!
- „Kissen mit Arm“ zum Kuscheln für Alleinreisende
- Schild unter dem Bett „Wir haben auch hier für Sie gereinigt“
- Sonntags kleine Lieferung von Fahrrädern. Da der Grund Hochzeit war, wurde dennoch sonntags geliefert und zwar mit einem komplett in Blumen geschmückten Fahrrad, Grußkarte und Hochzeitsgeschenk. WOW!
- Stockhalterung für ältere Gäste in der Tourist-Info
- Beim Verlassen des Hotels musste ich unters Bett schauen, da dort ein Abschiedsgeschenk war
- Aufzug im Hotel gestaltet wie Duschkabine
- Eier beim Frühstück mit Smiley
- Beim Besuch im Restaurant kam nach dem Essen ein Gruß vom Inhaber (Digestiv) mit der Bemerkung, Sie freuen sich, dass wir da sind und kennen uns von ihrem früheren Restaurant in einem ganz anderen Ort vor ca. 10 Jahren. WOW!
- Gastfreundschaft: Einladungskultur -> Einladung zum Ansehen/Besuchen ohne direkte Verkaufsabsichten, nimmt Hemmungen und erzeugt Willkommensgefühl

- An der Rezeption wurde ich mit einem Lächeln angesprochen, warum ich denn nicht länger bleiben wolle
- Unerwartetes Upgrade in stressiger Situation ohne zusätzliche Kosten
- Besondere Frühstücksauswahl in einem Hotel
- Besuch in einem Wellnesshotel im Schwarzwald, extrem serviceorientiert und zuvorkommend
- Die extra Aufmerksamkeit bei einem Hotelbesuch
- Gasterlebnis: Hilfe bei individueller Organisation
- Ausflug morgens um 4:30: Frühstück gerichtet, Abholung eines Lunchpakets
- Bei einer Tagung in London: morgens beim Frühstück legt mir der Butler in weißen Handschuhen die Serviette auf den Schoß
- Als Gast von Schlosshotel: Ambiente und Gastfreundschaft waren WOW!

### Ihre WOW-Momente als Mitarbeiter

- Messe Besuch in Las Vegas mit anschließendem Freizeitaufenthalt
- Aktionen fürs Team
- Wertschätzung auch nach dem Wechsel
- Hilfsbereitschaft, Teamfähigkeit
- VIP-Pässe für Mitarbeiter beim Besuch von Partnerhotels
- Vertrauensvolles Miteinander und positives Feedback
- Wöchentliches, Direktes, Feedback. Punkt. (Kommt meist zu kurz)
- Sonderzahlungen
- M & I Forum in Cannes alleine von Chefin hingeschickt (nach 3 Monaten Arbeitsanfang)
- Besondere Überraschung zur Motivation
- Mitarbeiter Wertschätzung
- Dankeschön für ein Großprojekt: Ticket nach Vietnam (von meiner Chefin)
- Vorab Info an die Mitarbeiter, dass neue Kollegin mit Aufgabebereich etc. und Schlusssatz „heißen Sie Frau ... herzlich Willkommen“
- „zwingende“ Kaffeepause in einem Großraumbüro → menschliche Kontakte führen zu einem schlagkräftigen Team...
- Wertschätzung meines Vorstandes zu einer erfolgreichen Veranstaltungsdurchführung
- Wertschätzung der obersten Führungskraft
- Zerstrittene Mitarbeiter Vertragen sich wieder
- 1000,- DM Spielgeld im Casino Baden-Baden an einem Abend mit Geschäftspartner aus Saudi-Arabien & Kuwait
- Blumenstrauß zum Geburtstag
- Durch ein extra Goodie meine Arbeit gewürdigt
- „Abschließen“ der Hotelbar mit dem Chef und private Gespräche
- Persönlicher Gutschein für Morgenkaffee, obwohl kein Frühstück gebucht war
- Herzlich in den Betrieb aufgenommen
- Teamerlebnis beim B 2 Raum: →Kreation eines eigenen Teamstückes mit Eigeninitiative → Tolles Erlebnis und Gemeinschaftsgefühl
- Vertrauen eines Kunden, der eine Vereinbarung erfüllt hat und so meine Umsatzzahl erfüllt wurde
- Geschenk: Einladung für 3 Tage Monaco ins Hotel „Le Meredien“- und das als 20-Jährige Auszubildende
- Ehrliches Dankeschön und Wertschätzung ausgesprochen bekommen

- Vorgesetzte holt mich auf eigene Initiative zu Hause ab zur Arbeit, nach Fußverletzung „Ich hol dich ab und bring dich heim“
- Messe – Einsatz belohnt mit Theater Ticket
- Persönliches Angebot zum Wiedereinstieg nach Elternzeit von der ehemaligen Vorgesetzten
- Lieblingssänger Live erlebt/ hautnah
- „Baum fällen“ -> „Abteilungsleiter-Event“
- Förderung & Weiterentwicklung & Wertschätzung
- Glashütte „nur“ Führung gebucht 1 Teilnehmer darf Vase blasen
- Als ich erfahren habe, was es alles mit dem Schaufenster Karlsruhe auf sich hat
- Überraschungsschiffahrt durch Berlin nach einem Meeting
- Fahrertraining vom Arbeitgeber
- Schultüte und pinkfarbener Puschel-Bleistift zum Arbeitsbeginn
- Von Anfang an viel Verantwortung bekommen und toll im Team aufgenommen
- Meine eigene Verlobung als WOW-Erlebnis in dem Hotel, indem ich Servicekraft war
- Unaufgeforderte Gehaltserhöhung
- 50 € Trinkgeld erhalten
- Ein großes WOW an meine Chefin und unseren Arbeitskreis, dass das Miteinander so unkompliziert und freundlich / freundschaftlich funktioniert. So macht Arbeiten Spaß!
- Wertschätzender Umgang
- Kurzfristige Einladung des gesamten Teams an gedeckten Tisch, während der Fertigstellung eines Projekts (am Abend) Essen und Trinken frei danach lustige Weiterarbeit
- Vom Architekten zum Standesbeamten als der Trau Saal fertig war

## Ihre WOW-Momente als Partner

- Begrüßungsgetränk und „Hot Towel“ bei einer Partnerveranstaltung
- Geschäftspartner nimmt sich die Zeit für persönliche Anerkennung (z.B. handgeschriebene Karte)
- Weiterempfehlung meiner Leistung
- Ehrlicher und toller Austausch mit den Veranstaltungspartnern/-kollegen
- Zusendung und Einladung persönlicher Besichtigung/ Wanderung des Heimatsortes mit geschichtlichem Hintergrund und Vesper unterwegs
- Besuch einer Lederbrillen-Manufaktur in Paris
- Einladung zur Geschäftsreise nach Griechenland um Häuser zu besichtigen
- Interessantes Anknüpfen von alten Geschäftsbeziehungen nach langer Pause
- Überraschungsparty für mich mit 100 Personen
- Lieferant hat zwei Großveranstaltungen bei uns gebucht →MA- Weinberg + Weinkellerführung von Winzergenossenschaften
- Persönlicher Anruf zum Geburtstag
- Lob von Kollegen
- Unterstützung finanziell von einer Netzwerkkollegin, ungefragt, von sich aus 4-Stellig
- Das zu einer geführten Radtour trotz Regen viele Gäste da waren
- Einladung zu „das FEST“ in Karlsruhe
- Gastfreundlichkeit und Herzlichkeit in Vietnam
- Dankesmails nach Gespräch die zeigen, dass die Zeit eines Termins Wertgeschätzt wurde
- Hotelübernachtung gratis als Dankeschön für Hygiene-Hinweise
- Freundliche Weihnachtspost (persönlich geschrieben)

- Als Partner der feinen Adressen im Albtal e.V war ich sehr überrascht und habe mich sehr gefreut, dass wir (Tourismusgemeinschaft Albtal Plus e.V.) zur Kulinarischen Dampfzugfahrt eingeladen wurden. Es war ein sehr schöner & unvergesslicher Tag
- Geburtstagsglückwünsche von Geschäftspartnern
- Als freier Mitarbeiter /Consultant auf Betriebsfeier etc. Eingeladen zu werden, „dazu“ zugehören
- Kochkurs beim Sternekoch
- Persönlich geschriebener Geburtstagsbrief
- Abendesseneinladung zur Familie auf einer Reise durch Mali
- Nach der versendeten Abschiedsmail meines alten Arbeitgebers bekam ich von vielen, vielen Partnern viele sehr persönliche positive Rückmeldungen und Wertschätzung
- Gute Zusammenarbeit mit Partnern im Albtal, WOW für Vortag Hr. Zepf heute
- Einladung in den Spa- Bereich des Hotel Erbprinz
- Vereinbartes „Honorar“ am Folgetag schon auf dem Konto
- Partner, der alles im Blick behält und erinnert
- Grillabend bei einem Partner
- Fantastisches Abendessen in einem 2 Sterne Restaurant
- Handgeschriebene Weihnachtskarte
- Hochpreisigen Jahresvertrag geschlossen
- Ticket nach Australien von meinem Kunden als Dankeschön
- Liebevolle Zusammenarbeit, verlässliche Partner & wertschätzender Umgang
- Großzügigkeit bei langjährigen Mitarbeit
- Weiterempfehlungen → Positives Feedback und weitere Buchungen
- Hitradio Ohr „Einweihung“ Loft → original Bayrischen Weißwürsten, Brezeln + Weißbier

## How to get "WOW" - Kleiner Wegbegleiter für große Ideen

Kommen wir zum wichtigsten Teil unseres diesjährigen Tourismustages: die Umsetzung in die Praxis!  
 Folgende Schritte geben Ihnen eine Hilfestellung zur Förderung und Integration von "WOW- Momenten" auf allen Ebenen - zum Kunden, zum Mitarbeiter und auch zum Geschäftspartner.

### **Schritt 1: Definieren Sie bitte eine sehr konkrete Fragestellung.**

Frage 1: Wie können wir mehr Emotionalität in der Kundenbegegnung aufbauen?

Frage 2: Wie können wir den Individualisierungsgrad bei den Angeboten erhöhen?

Frage 3: Wie können wir unsere Begegnungsqualität steigern?

Frage 4: Wie können wir unsere Kunden besser und intensiver an uns binden?

Frage 5: Wie können wir unsere Mitarbeiter besser und intensiver an uns binden?

Frage 6: Wie können wir unsere Zusammenarbeit mit unseren Partnern verbessern?

### **Schritt 2: Clustern Sie Ihre Ideen.**

Bitte beachten Sie bei der Clusterung Ihrer Ideen in folgenden Handlungsfeldern darauf, die Fragestellung nicht zu verlassen. Alle Antworten beziehen sich nur und ausschließlich auf die gestellte Frage.

- Teilen Sie für jedes Ideal pro Fragestellung ein Blatt in vier Rechtecke auf.
- Links oben beschriften Sie bitte mit "Keep" (Bewahren, Beibehalten). "Keep" steht für alle Punkte, die bereits erfolgreich durchgeführt werden und keinesfalls weggelassen werden dürfen. Was machen wir schon besonders gut? Was lieben unsere Kunden? Welches Verhalten hat uns neue Kunden gebracht?



karlsruhe

- Rechts oben beschriften Sie bitte mit "Improve" (Verbessern, Vervollkommen). "Improve" steht für alle Punkte, die war stattfinden, jedoch nicht fest im Prozess verankert sind. Was also sind die Punkte, die wir hin und wieder stattfinden lassen, es jedoch gut wäre, sie zu vervollkommen. Beispiel: erhält wirklich jeder Kunde von uns ein Anruf pro Jahr?
- Links unten beschriften Sie das Feld bitte mit "Start" (Beginnen, Einleiten). "Start" steht für alle Dinge, die Sie ab Morgen beginnen sollten, da Sie bisher unterlassen wurden, jedoch für das Erreichen der Zielsetzung von wesentlicher Bedeutung sind. Womit sollten wir bestenfalls ab Morgen beginnen, damit unsere Vorstellungen rasch Realität werden?
- Rechts unten beschriften Sie bitte mit "Stop" (Aufhören, Einstellen). "Stop" steht für alle Punkte, die unverzüglich eingestellt werden sollten, da sie nutzlos oder kontraproduktiv im Sinne der Fragestellung sind. Womit sollten wir am besten Morgen aufhören, da es nichts bringt? Alles Neue braucht Platz!

Beispiel Frage 1: Wie können wir mehr Emotionalität in der Kundenbegegnung aufbauen?

Keep	Improve
Start	Stop

Tipp: Es ist sehr hilfreich und dringend empfohlen, die Maßnahmen mit klar definierten Kennzahlen zu versehen. Wann soll die Maßnahme beginnen? Bis wann soll die Maßnahme umgesetzt sein? Welche oder wie viele Kunden/ Partner/Mitarbeiter will ich mit der Maßnahme ansprechen? Wer ist verantwortlich für die Umsetzung? Ohne klare Vorgaben ist der Mensch geneigt, Dinge zu verschieben bzw. nicht konsequent oder auch garnicht durchzuführen oder umzusetzen.

### Schritt 3: Machen Sie das Ergebnis sichtbar.

Hängen Sie das Ergebnis Ihrer kleinen Zukunft- und "WOW"-Werkstatt für alle Teammitglieder sichtbar aus. Es ist ein kleiner Fahrplan in die Zukunft. Tägliches Lesen festigt die Gedanken und hilft keinen der Gedanken zu verlieren.

### Schritt 4: Eingangsphase - Guten Anfang schaffen.

- Ziel/ Thema festlegen
- Eigene Rolle in dem Prozess festlegen
- Rollen anderer Prozessbeteiligter festlegen
- Informationen sammeln = IST-Zustand
- Äußere Bedingungen optimal gestalten

### Schritt 5: Vision über den Endzustand des Prozesses entwickeln.

- Visionen sehen und spüren - mit positiven Gefühlen/ Emotionen verbinden
- Zwischenziele festlegen

### Schritt 6: Veränderungsmotivationen aufbauen.

- Prozessbeteiligte/ Mitarbeiter in die Pläne bzw. die bevorstehenden Veränderungen einweihen mit dem Ziel, sie ins Boot zu holen und nicht später gegen sie arbeiten zu müssen.



- Vision muss selbst festgelegt sein/ nicht von anderen reinreden lassen.
- Selbsteffizienz erhöhen/ nicht ablenken lassen.
- Erfolge am Anfang sind wichtig, also schnell anfangen!

## **Schritt 7: Motivation halten und Motivierungsstrategien.**

### **Teilschritt 1: Motivation halten.**

- Selbstregulation erlernen, sich nicht vom Weg abbringen lassen.
- Ablenkungsversuchen - auch den eigenen - widerstehen
- Auch unangenehme Situationen ertragen für die Umsetzung.

### **Teilschritt 2: Motivationsstrategien - Checkliste Zwischenschritte.**

- Ist mein Wissen zur Erreichung eines Zwischenschrittes ausreichend? Wenn nein, Wissen erweitern.
- Reicht meine Kompetenz aus? Wenn nein, Kompetenz erweitern.
- Ist genügend Motivation vorhanden? Wenn nein, Motivation erhöhen, z.B. durch Selbstbelohnung.
- Oder den unbefriedigten Ausgangszustand noch mal vor Augen führen und aufschreiben, was sich alles zum Positiven ändert, wenn der Ausgangszustand nicht mehr besteht.
- Oder die Vision noch einmal in einer ruhigen, angenehmen Atmosphäre sehen und spüren, sich erneut darauf freuen.

Wichtig: Den Zusammenhang der Veränderungen mit persönlichen Grundwerten klären. Welche der Dinge, die mir wirklich wichtig sind im Leben, werden von der Erreichung des Ziels berührt: vielleicht weniger Zeit für Familie o.ä. Am besten schriftlich festhalten.

## **Schritt 8: Zwischenziele nacheinander abarbeiten.**

Dabei wird ein Zwischenziel immer behandelt wie die Vision, also das Endziel. Alles was oben steht, kann also auch für jedes Zwischenziel durchgeführt werden, wenn dies nötig erscheint.

## **Schritt 9: Fortschritte festhalten.**

Jedes erreichte Zwischenziel ist ein Erfolg und sollte mit allen Beteiligten gefeiert werden.

## **Schritt 10: Endphase/ Zielzustand erreicht.**

- Allen Beteiligten danken.
- Zielzustand stabilisieren, für Rückfall in alte Muster sensibel bleiben.
- Motivation nutzen und neue Ziele festlegen, nicht stehen bleiben.