

„Bei der Service-Professionalisierung ist noch Luft nach oben“



Barbara Aigner:
Service-Optimierung als wichtigster Erfolgsfaktor

„In Österreichs Unternehmen herrscht zwar generell ein hohes Serviceniveau, allerdings auch großer Bedarf, das eigene Unternehmen über Serviceleistungen vom Wettbewerb abzuheben“, ist Barbara Aigners Fazit

zu den Top Service Analysen 2015. „Die Hotelbranche hat sich in den vergangenen Jahren sehr gut professionalisiert. Abseits von der klassischen Sterne-Kategorisierung wurde viel Innovationskraft investiert, um das Service und die Kundenorientierung zu steigern. In der Breite gibt es aber Luft nach oben. Speziell bei den Customer Touchpoints, beispielsweise eine Aufmerksamkeit beim Auschecken, und bei der Dienstleistungsqualität am Gast, die im wahrsten Sinne mit Leisten und Dienen zu tun hat“, so Aigner. Sie ist davon überzeugt, dass gerade die Kleinigkeiten wie die persönliche Willkommenskarte den Unterschied machen: „Wirklich unterscheiden können sich Hoteliers, wenn sie in jedem einzelnen Kontakt den Gast verblüffen respektive begeistern.“

www.top-service-oesterreich.at