



Forschungsprojekt  
**Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz**

**Ideen zur Gästeverblüffung**

**Gast**   
**freund**  
**schaft** **ist mir wichtig**

Mit Unterstützung der Kommission für Technologie und Innovation (KTI)

## **Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz**

**Ideen zur Gästeverblüffung  
Ideen, Gästen eine Freude zu machen  
Low hanging fruits**

Institut für Tourismuswirtschaft ITW  
Rösslimatte 48, Postfach 2940,  
CH-6002 Luzern  
T +41 41 228 41 45, F +41 41 228 41 44  
www.hslu.ch

### **1. Ideen, mit welchen Sie Ihre Gäste verblüffen**

#### **Restaurant**

##### ***Reservation/Ankommen***

- Ein Tag vor dem reservierten Essen im Restaurant erhält der Gast eine SMS/E-Mail/: „Liebe Frau/Herr Muster, wir freuen uns darauf, Sie morgen um 18.00 Uhr bei uns im «Rössli» begrüßen zu dürfen. Parkplätze stehen Ihnen direkt vor unserem Restaurant zur Verfügung, die Anfahrtsbeschreibung finden Sie [hier](#). Falls Sie Lust haben, schon einmal einen Blick in unsere Speisekarte zu werfen, finden Sie diese online auf unserer [Homepage](#). Bis morgen, Ihr Rössli-Team.
- Der Gast erhält nach der Reservation eine schriftliche Bestätigung per Mail mit allen wichtigen Daten (Zeit, Anfahrt, Speisekarte, Empfehlungen...). Diese eignet sich auch zum Weiterleiten an die Begleitpersonen, damit diese ebenfalls gleich informiert sind.
- Das Restaurant hat ein Situationsplan mit der Übersicht aller Tische auf Ihrer Homepage. Bei der Online-Reservation kann der Gast wählen, welchen Tisch er gerne haben möchte.
- Im Empfangsbereich steht eine Tafel mit der Überschrift „Wir freuen uns, dass Sie heute da sind und wünschen E Guete“ gefolgt von den Namen der Gäste, die reserviert haben.

##### ***Während dem Aufenthalt***

- Den kleinen Gästen steht im Restaurant eine gratis Sirup-Bar zur Verfügung, wo sie so oft nachfüllen können wie sie möchten.
- In einem Bergrestaurant liegt auf jedem Tisch ein Fernrohr bereit. Unter der Glastischplatte oder auf den Tischsets aufgedruckt befindet sich ein Panoramabild der Region mit Beschriftung.
- In einem Restaurant werden die Geschäftsläute vorgängig bereits gefragt, wie viel Zeit sie für das Mittagessen eingeplant haben. Der Kellner/die Kellnerin garantiert, dass sie pünktlich das Essen und die Rechnung erhalten.
- Arbeiter, die im Restaurant frühstücken kommen, erhalten noch ein kleines «Znüni» zum Mitnehmen.
- Ein Restaurant bietet einmal pro Woche ein gratis Dessert oder Kaffee zum Mittagsmenu an (jeweils an einem anderen Wochentag).
- Ein langes Festessen und kleine Kinder? Ein Restaurant-Mitarbeitender nimmt die Kinder zu einem Küchenrundgang mit und stellt ihnen die Köche vor und lässt sie etwas degustieren.

- Einem Restaurant ist aufgefallen, dass bei vielen Mänteln und Jacken die Schlaufe gerissen ist. Ein Mitarbeitender näht deshalb, wann immer er Zeit findet, die gerissenen Schlaufen wieder an.
- Ein Restaurant bietet seinen Kunden eine Handyauflade-Station an.
- Auf einem Spiegel in einem Restaurants findet der Gast folgenden Text: «Hier sehen Sie, was uns in diesem Haus am wichtigsten ist!»
- Den Spielplatz/die Spielecke wenn möglich in Sichtnähe der Terrasse/zentral bauen/einrichten, damit die Eltern auch vom Tisch aus die Kinder in den Augen haben.
- Die Gäste finden keine Verbotsschilder sondern nur «Bei uns dürfen Sie-Tafeln».

## Hotel

### *Vor dem Aufenthalt/Ankommen*

- Nach der Buchung wird dem Gast zusammen mit der Bestätigung ein Internetlink zugestellt, unter welchem er Eindrücke aus dem Hotel mit dem Text «Vorfreude ist die schönste Freude! – Wir freuen uns auf Sie, Frau/Herr Muster» findet.
- Die Hotel-Mitarbeitenden rufen den Gast einen Tag vor seiner Anreise an und fragen aktiv nach, ob der Anfahrtsweg klar ist und informieren ihn über die Parkmöglichkeiten und über allfällige Hindernisse, z.B.: «Heute ist Wochenmarkt und Sie fahren besser über die Auerstrasse anstatt über den Marktplatz» oder «Wir hatten starken Schneefall, Sie können unmittelbar vor dem Pass in der Garage Huber gratis Ihre Schneeketten montieren lassen».
- Nach der langen Anreise ist das Auto des Gastes nicht mehr im besten Zustand. Das Hotelpersonal reinigt das Auto nach der Ankunft und stellt es für den Gast in Abfahrtrichtung hin.
- Der vom Hotel zur Verfügung gestellte Fahrer holt die Gäste kostenlos vom Flughafen/Bahnhof ab und bringt ihnen für die Fahrt zum Hotel ein Erfrischungstuch und einen kleinen Snack (z.B. Sandwich und Wasser) mit.
- Das Check-in findet nicht stehend an der Rezeption statt, sondern sitzend in einer bequemen Lounge, wo der Gast ein Getränk serviert bekommt.
- Im Eingangsbereich des Hotels heisst auch ein Plakat mit der Überschrift «Wir begrüßen unsere neuen Gäste und heissen Sie bei uns im Hotel Krone herzlich willkommen». Es folgt eine Aufzählung der Namen der anreisenden Gäste.
- Für die Kinder richtet ein Hotel im Empfangsbereich eine kleine Spielecke ein. So können Wartezeiten überbrückt werden.
- Der Gast hat auf seinem Zimmer eine Willkommenstüte mit einem handgeschriebenen Begrüssungsbrief, einem kleinen Geschenk des Hauses (z.B. Gebäck) und einer Zusammenstellung aller wichtigen Informationen inkl. Geheimtipps für Restaurants, Shopping, Ausflüge etc.
- Ein Hotel legt seinen Gästen bei Anreise eine Polaroidkamera und ein kleines Fotoalbum ins Zimmer. «Damit Sie Ihren Aufenthalt bei uns noch lange in Erinnerung behalten».
- Auf dem Nachttisch findet der Gast ein Körbchen mit allem, was er für eine erholsame Nacht gebrauchen kann (z.B.: Entspannungstift, Augencrème, Lippenbalsam, Wasser, Ohrenpax, Schlafbrille, Gutenachtee).

### *Während dem Aufenthalt*

- Das Hotel stellt seinen Gästen täglich eine lokale Spezialität als Tageshit vor und legt am Morgen das jeweilige Rezept dazu ins Zimmer.
- In der Sommerzeit stattet ein Hotel all seine Zimmer mit einem Mückenstecker aus.
- Das Hotel bieten an der Rezeption Kinderspielzeuge zum Ausleihen an.
- Das Hotel stellt den Gästen während ihres Aufenthalts Wanderkarten/Wanderbüchlein zur Verfügung, die am Ende des Aufenthalts wieder retourniert werden.

### *Nach dem Aufenthalt/Abreise*

- Ein Hotel bietet den Gästen ein Mitbringsel-Service an. In einem Korb können typische Souvenirs der Region ausgesucht werden. Die Gäste können so ihren Lieben zu Hause ein kleines Geschenk mitbringen, ohne dafür viel Zeit aufzuwenden.
- Ein Hotel bietet ein Shopping-Service an. Damit der Gast nach der Heimreise keinen leeren Kühlschrank vorfindet, kann der Gast im Hotel eine Bestellung aufgeben, die er am Tag seiner Rückreise direkt nach Hause geliefert bekommt.
- Bei der Abreise wird der Gast über Stauinformationen, z.B. zum Gotthard, informiert.
- Ein Restaurant gibt den Gästen Highlight-Empfehlungen für die Weiterreise (Restaurants für Pause, Sehenswürdigkeiten etc.) mit.
- Ein Hotel gibt den Transit-Gästen eine PET-Flasche mit Wasser für die Weiterfahrt mit.
- Bei der Abreise hängt ein/e Mitarbeitende/r allen Gästen einen kleinen Beutel mit einer kleinen Überraschung (z.B. Hausgebäck) an den Koffer.
- Der Gast erhält am Tag seiner Ankunft zu Hause einen Brief vom Hotel. «Wir hoffen Sie hatten eine angenehme Rückreise. Damit Sie auch in Ihrem Alltag entspannt bleiben, erhalten Sie unser hauseigenes Entspannungsbad...».
- Kundenfeedbacks werden dazu genutzt, Vorlieben der Gäste aufzuspüren. Diese werden beim nächsten Besuch berücksichtigt.

Das Seehotel Wilerbad Seminar & Spa erkundigt sich mittels Kundenfeedback nach der Lieblingsfarbe seiner Gäste. Beim nächsten Besuch buchen sie dem Kunden ein Zimmer in der entsprechenden Farbe. [www.wilerbad.ch](http://www.wilerbad.ch)



## **Ferienwohnung**

- Der Ferienwohnungsbesitzer/die Ferienwohnungsbesitzerin bringt dem Gast jeweils die Tageszeitung vorbei.
- Der Ferienwohnungsbesitzer/die Ferienwohnungsbesitzerin erkundigt sich vorgängig nach den Interessen der Gäste und bereitet entsprechende Insider-Tipps und Infomaterial vor.
- Der Gastgeber/die Gastgeberin zeigt seinem Gast, dass er ihm vertraut und leiht ihm beispielsweise spontan sein Velo für eine Tour.
- Der Gastgeber programmiert den Fernseher vorgängig so, dass beim Einschalten das TV-Programm aus dem jeweiligen Herkunftsland des Gastes läuft.
- Wenn der Gastgeber das Gefühl hat, die Gäste schätzen den Kontakt mit den Einheimischen, verbringt er einen Abend mit ihnen und kocht eine einheimische Speise.
- Der Gast findet bei seiner Ankunft einen Korb mit frischen regionalen Produkten vor, damit er nicht gleich sofort einkaufen gehen muss.

## **Tourist Info**

- Routenplanung mit Schweiz Mobil: Durch das App könnten die Mitarbeitenden dem Gast die beste Wanderung, ausgerichtet auf seinen Wünsche (Dauer, Höhenmeter, Gelände, familienfreundlich...), empfehlen.
- Chat auf der Website («Wie kann ich Ihnen helfen?») → Beispiele auf [www.luzern.com](http://www.luzern.com) oder [www.titlis.com](http://www.titlis.com).
- Gratis Postkarten auflegen und zu diesem Zweck auch Briefmarken zu den Verkaufsartikeln aufnehmen.
- Eine Mitarbeiterin von den Sportbahnen/Tourismusverein Melchsee-Frutt antwortet auf ein Feedback betreffend einer falschen Temperaturangabe auf der Webseite mit einem sympathischen und lustigen Rückmail. → Mut zu Humor! [www.melchsee-frutt.ch](http://www.melchsee-frutt.ch).

**Von:...**

**Gesendet:** Donnerstag, 22. Januar 2015 10:00

**An:** [info@melchsee-frutt.ch](mailto:info@melchsee-frutt.ch)

**Betreff:**

Bitte Temperatur aktualisieren, 34°C auf dem Bonistock???

Grüezi Herr/Frau ...

Nichts wie los... Badehose einpacken und ab auf den Bonistock... ;-)

Vielen Dank für Ihre Information. Tatsächlich zeigt unser Temperaturmesser auf dem Bonistock eine Temperatur von 34°C...

Da hat sich Jemand einen Scherz erlaubt und den Sensor mit einem Feuerzeug oder ähnlichem erhitzt.

Wir werden das Problem so schnell wie möglich beheben.

Bei minus 10°C, strahlendem Sonnenschein und besten Schneeverhältnissen steht einem herrlichen Tag im Schnee nichts entgegen☺

Es freut uns sehr, wenn wir Sie schon bald bei uns im Schnee begrüßen dürfen.

Weiter aktuelle Informationen über unsere Alpenperle finden Sie auf unserer Webseite [www.melchsee-frutt.ch](http://www.melchsee-frutt.ch) oder rufen Sie uns unverbindlich an.

Winterliche Grüsse

...

Gästeberatung

Korporation Kerns  
Sportbahnen Melchsee-Frutt  
Sarnerstrasse 1  
6064 Kerns

Tel. +41 41 669 70 60

Fax +41 41 669 70 69

[melchsee-frutt.ch](http://melchsee-frutt.ch)



© Sportbahnen Melchsee-Frutt / Tourismusverein Melchsee-Frutt, Melchtal, Kerns

## **Bergbahnen/Wanderungen**

### *Vor der Bahnfahrt*

- Wartezeit bis zur nächsten Abfahrt überbrücken: Eine persönliche Geschichte erzählen, inszenieren, z.B. Fürenalp Bahn wird von 3 Frauen betrieben → ihre Geschichte erzählen oder Wettbewerbe lancieren.
- Die Wartezeiten mit Boarding Cards/Timetickets umgehen und den Leuten aufzeigen, was sie in der Zeit bis zur Bergfahrt unternehmen könnten.
- Im Sommer den Gästen die unten auf die Bahn warten, gratis Wasser zum Abkühlen verteilen.
- Die Verkaufsstellen so einrichten, dass auch die Kinder etwas davon haben. (Podeste, Kindertickets, Malbüchli abgeben...).

### *Während der Bahnfahrt*

- In der Bergbahn ein oder mehrere Kinderpodeste anbieten, damit die Kleinen auf der Fahrt in die Höhe ebenfalls die Landschaft bestaunen können.
- Die Bergfahrt nutzen, um die Gäste mit passender Musik oder Zusatzinformationen (wie Wetter, Essen im Bergrestaurant, Landschaft etc.) zu unterhalten.
- Spontane Kreativität: Bei schlechtem Wetter dürfen die Berggänger vorne im Führerstand mitfahren

### *Nach der Bahnfahrt*

- Dem Gast beim Ankommen auf dem Berg etwas über die Wetterlage erzählen. Zum Beispiel über das Föhnwetter und was dies für die Sicht etc. bedeutet.
- Den Wanderern Tipps für die schönsten Wanderruten geben, speziell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Gäste abgestimmt.
- Älpler begrüßen entlang von Wanderwegen die Gäste und bieten ihnen ihre lokalen Produkte (z.B. Käse, Milch, Joghurt an.).Auf Wanderungen haben die Gäste die Möglichkeit, sich mit Spezialitäten (z.B. Käseschnitten) zu verpflegen.
- Der Wanderführer organisiert für die Gäste seiner geführten Tour als Überraschung eine Zwischenverpflegung in einer Berghütte.
- Bergführer geben sinnvolle Give Aways ab, z.B. Taschentücher oder Bonbons, wenn jemand aus der Gruppe erkältet ist.



- Die Öffnungszeiten der Bahn werden kurzfristig den Bedingungen angepasst: Die letzte Talfahrt ist bei herrlichem Sonnenschein etwas später als üblich.
- Gästeverblüffung auf dem Niederbauen: Wegen einem Sturm konnten ein paar Leute nach einem Nachtessen im Bergrestaurant nicht mehr mit der Gondel ins Tal fahren. Zur grossen Freude der Betroffenen wurde ihnen eine Übernachtung für lediglich CHF 15.- inkl. Frühstück offeriert. [Hier geht es zum Leserbrief](#)
- Für ein Nachtschlitteln werden den Teilnehmenden auf dem Berg für die Talfahrt Stirnlampen verteilt, welche die Gäste danach als Überraschung.

### **Schiffahrt/Transport**

- Die Schiffahrtsgesellschaft des Vierwaldstättersees ist dabei, ein neues Motorschiff für 1'000 Passagiere bauen zu lassen. Verblüffen wird es u.a. mit einem Raum mit Unterwasser-Fenstern und einer Terrasse mit Seewasser-Fussbad.
- Ein Zugbegleiter ist auf seiner Tour durch den Zug sehr aufmerksam und gibt Fahrgästen, welche ihr Essen selber mitgebracht haben, Servietten oder Plastikbecher.
- An einem Flughafen in Kanada wird beim Luggage Claim ein Film mit Informationen über die Stadt abgespielt. So haben die Reisegäste sinnvolle Unterhaltung, während sie auf ihr Gepäck warten.
- Im Taxi darf der Fahrgast Musikwünsche angeben. Der Fahrer nutzt die Zeit unterwegs, um dem Tourist wichtige Gebäude zu zeigen, Informationen über die Region zu geben und ihm seine «Geheimtipps» zu verraten.

### **Weitere touristische Dienstleister**

- Bei starkem Schneefall befreien die Mitarbeitenden eines Winterbetriebs Autos vom Schnee, damit der Gast nach Rückkehr ohne Probleme abfahren kann.
- Das Kanuzentrum am Vierwaldstättersee schenkt in Zusammenarbeit mit dem Erlebnisbad Seefeld Sarnen den Gästen bei der Rückgabe des Materials einen Gratisenritt in die Badi.  
[www.kanuzentrum.ch](http://www.kanuzentrum.ch)  
[www.seefeldpark.ch/erlebnisbad](http://www.seefeldpark.ch/erlebnisbad)
- Die Öffnungszeiten der Bootsverleihstation werden im Sommer je nach Wetter kurzfristig angepasst, damit der Gast an einem schönen Sommertag länger auf dem Boot unterwegs sein kann.
- Der Kassier/die Kassierin einer Selbstbedienung ergänzt das Tablar unaufgefordert mit fehlendem Besteck, Gewürze oder Servietten.
- In einem Kongresszentrum filetiert ein Mitarbeitender exotische und heimische Früchte während einer Kaffeepause. Dies ergibt nicht nur eine vitaminreiche Verpflegung, sondern sorgt auch für eine animierte Pause.

## 2. Ideen, mit welchen Sie Ihren Gäste eine Freude machen

- Auf dem Tisch finden die Gäste ein Reservationsschild in Form einer kleinen Wandtafel, mit einer individuellen Begrüssung.
- Im Restaurant hört das Servicepersonal, dass einem Gast die Sauce des Gerichts ganz speziell schmeckt. Sie fragen ihn, ob sie ihm noch etwas davon bringen dürfen
- Der Gast erhält kurz vor seiner Anreise einen Brief/ E-Mail mit einem Foto vom gesamten Team mit den Worten «Wir freuen uns auf Sie».
- Vor dem Check-in füllt das Personal bereits möglichst viele Informationen in das Formular, damit der Gast nur noch wenig selber machen muss.
- Die Gäste erhalten beim Eintreffen einen Gutschein für eine gratis Leistung (z.B. Apéro, Massage, Pedalofahrt...).
- Der Gastgeber denkt an die Geburtstage seiner Gäste/ehemaligen Gästen und beglückt Sie mit etwas Kleinem. Wenn Sie gerade vor Ort sind beispielsweise mit einem Kuchen oder er sendet eine handgeschriebene Karte mit einem Gutschein.
- Der Gastgeber nimmt bestimmte Anlässe als Grund, seinen Gästen eine kleine Freude zu machen. So versteckt er beispielsweise an Ostern Schoggihasen.
- Gäste mit kleinen Rabatten belohnen: Ab einer Buchung von 7 Tage erhalten sie eine Fahrt auf den Pilatus von uns offeriert.
- Den Gästen einen gratis Wäscheservice anbieten.
- Am Abend jeweils die Bettdecke aufschütteln und ein „Bettmümpfeli“ hinlegen.

## 3. Kleiner Aufwand mit grossem Erfolg: Low hanging fruits

- Die Gäste begrüßen bevor sie einen begrüßen.
- Den Gast immer wenn möglich mit dem Namen ansprechen.
- Wenn etwas schlecht gelaufen ist, dem Gast eine Kleinigkeit offerieren/transparent kommunizieren.
- Rückmeldungen ernst nehmen und stets darauf reagieren.
- Sich Zeit nehmen, für persönliche Gespräche mit den Gästen.
- Den Gästen gratis Leitungswasser anbieten.
- Mitdenken, sich in den Gast hinein fühlen und proaktiv auf die Gäste zugehen.

*Quelle: Verblüffungsideen aus Gastfreundschafts-Workshops angeboten von den kantonalen Tourismusorganisationen Luzern, Uri, Schwyz, Ob- und Nidwalden, vom Verkehrshaus der Schweiz, Tavolago Catering und der Hochschule Luzern. Weitere Ideen aus: Daniel Zanetti, Kundenverblüffung – Kreative Tipps, wie Sie Ihre Kunden nachhaltig an sich binden. Frankreich: Redline Wirtschaft, 2. Auflage, 2005.*