

Dienstleistungsarbeit gestalten

HoGa Quo Vadis

Zita Langenstein, Leiterin Weiterbildung, GastroSuisse Zürich

GASTROSUISSE
Für Hotellerie und Restauration

Zita Langenstein

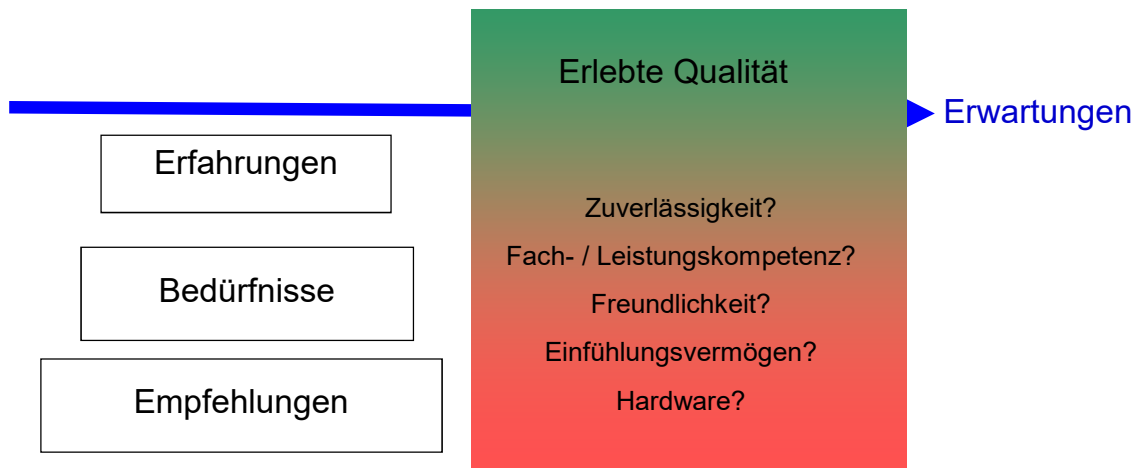
Leiterin Weiterbildung, GastroSuisse Zürich

- Zwei Berufslehren im Gastgewerbe
- dipl. Betriebsausbildner IAP
- Management Diplom AKAD
- dipl. Butler, Ivor Spencer School, London



Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

Modell der Dienstleistungsqualität



3

Hierarchie der Kundenerwartung

Überraschendes

Leistungen die der Kunde nicht erwartet hat und ihn überraschen

Erwünschtes

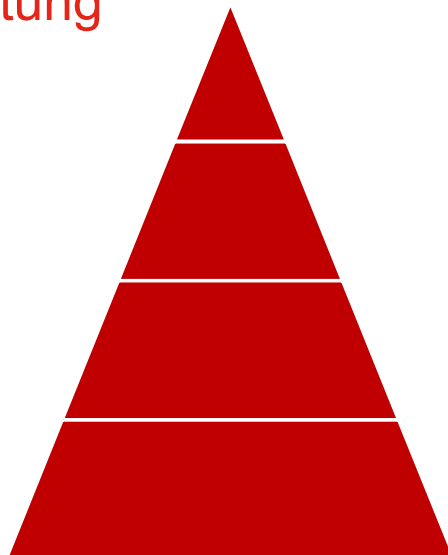
Leistungen die der Kunde wünscht aber nicht als selbstverständlich voraussetzt

Standard

Leistungen die der Kunde aus Erfahrung kennt und daher erwartet

Basisleistung

Leistungen die der Kunde voraussetzt

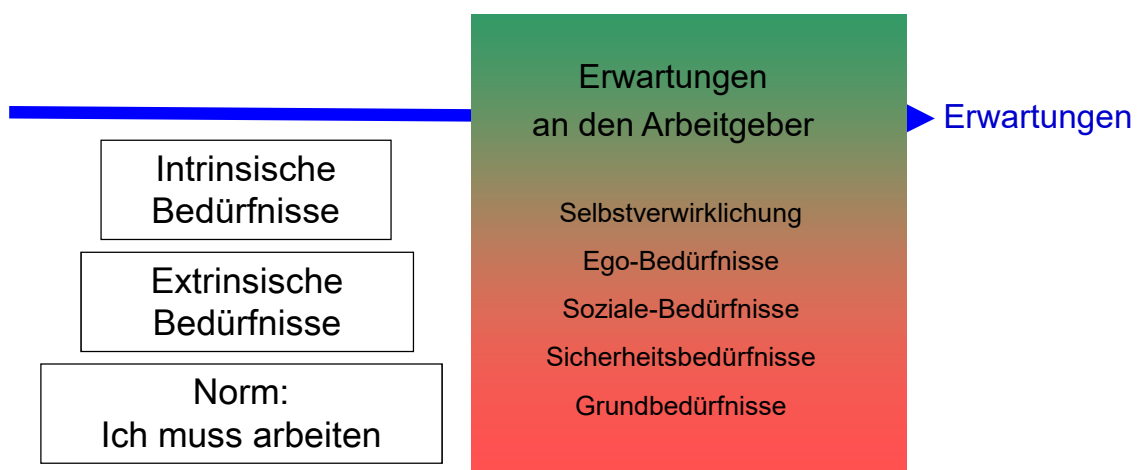


4

WER IST DER KUNDE?



Wie entsteht Mitarbeiterzufriedenheit?



6

Hierarchie Mitarbeiterbedürfnisse

Selbstverwirklichung

Freiräume hinsichtlich der Arbeitsdurchführung, wie bringen wir das Unternehmen, den Bereich, die Abteilung weiter nach «vorne», und wie gebe ich meinem beruflichen Leben Richtung, Bedeutung und Orientierung?

Ego Bedürfnisse

Anerkennung für erbrachte Ergebnisse, Aufstiegsmöglichkeiten, Delegation von Verantwortung und Kompetenzen sowie die Beteiligung an Entscheidungen.

Soziale Bedürfnisse

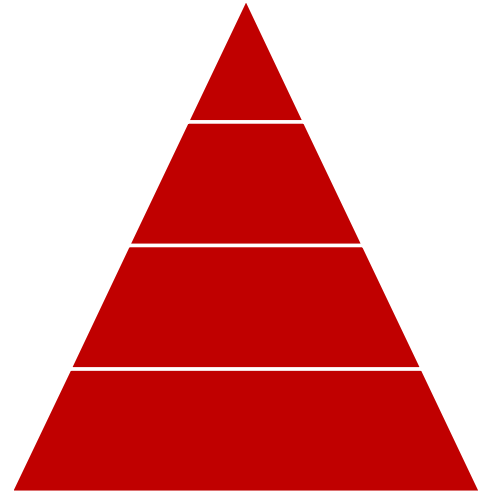
Gruppen- bzw. Teamarbeit, offene Kommunikation, Informieren über betriebliche Veränderungen, Aktivitäten wie Betriebsausflug, Betriebssport, insgesamt geht es um ein gutes Betriebsklima.

Sicherheitsbedürfnisse

Längerfristige Arbeitsverträge bzw. Kündigungsfristen, Arbeitsvorschriften, betriebliche Alters- und Unfallversicherungen.

Grundbedürfnisse

guter Arbeitsplatz (ausreichende Beleuchtung, Pausen, Urlaub, Hilfsmittel zur Entlastung bei körperlich schweren Tätigkeiten).



7

Das Führungsräd Die Aufgabe des Vorgesetzten

1. Ziele setzen

Feed forward

2. planen

3. entscheiden

Fordern und Fördern

4. umsetzen

5. kontrollieren

Feedback



8

Fazit

1. «Dienste leisten» ist die Aufgabe von jedem Menschen.
2. Erwartungen sind immer zu klären.
3. Führungskräfte stehen vor grossen Herausforderungen.
4. Die beste Dienstleistung ist im Zusammenspiel von Kunde und Dienstleister.
5. Weiterbildung und Supervisionen sind wichtige Instrumente der Mitarbeiterförderung.



9

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Zita Langenstein
zita.langenstein@gastrosuisse.ch

GastroSuisse
Berufsbildung
Blumenfeldstrasse 20
8046 Zürich
www.gastrosuisse.ch

GASTROSUISSE
Für Hotellerie und Restauration