

## Neuer ERV-Service Ratgeber für das Gastgewerbe - mit Tipps und Checklisten von der Website bis zu rechtlichen Fragen



**Der erste Eindruck von außen**

Überlegen Sie mal kurz: Wenn Sie etwas Neues kennen lernen, was bildet bei Ihnen haupt? Ist es nicht auch bei Ihnen der erste Eindruck? Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Gäste! Wie ist der erste Eindruck Ihres Hauses? Möchten Sie sofort hineingehen und ein Zimmer reservieren? Wie wirken die Fassade und das Rundherum? Was zieht wohl die Aufmerksamkeit Ihrer potenziellen Gäste an?

Bunt bepflanzte Blumenschalen, ein schöner Rosenstock oder gepflegte Kletterpflanzen an der Hauswand sorgen für einen freundlichen Anblick. Ist das Hauschild dekorativ, hat es einen eigenen, möglicherweise regionalen Charakter und fällt auf? Müssen Ihre Gäste aus dem Auto steigen, um den Namen lesen zu können? Sind genügend Parkplätze vorhanden und findet der Besucher diese auf Anhieb? Wie weit müssen Ihre Gäste das Gepäck tragen?

Klären Sie kritisch alle Fragen und setzen Sie sich zeitliche Ziele, eventuelle Verbesserungen vorzunehmen. Beachten Sie dabei, dass Gäste auch spät abends ankommen können und eine Außenbeleuchtung am besten mit Bewegungsmelder vorhanden sein sollte, wenn Sie nicht ohnehin die Außenbeleuchtung die ganze Nacht anlassen.

Wichtig ist der Gesamteindruck: Der äußere Eindruck, das ist Ihre Visitenkarte. Ein Gast, der noch nicht vorausgehört hat und spontan anreist, wird sich für Ihre Zimmer erst dann interessieren, wenn er von dem äußeren Erscheinungsbild angezogen ist.



**Checkliste:**

### Äußeres Erscheinungsbild

- Ein attraktives Hinweisschild ist vorhanden und bei Nacht beleuchtet; lesbar, optisch ansprechend gestaltet, frische Farbe, rostfrei.
- Eine durchgehende Zufahrtsbeschilderung ist sichergestellt mit Hinweisschildern an allen kritischen Abzweigungen.
- Die Zufahrt ist gut beleuchtet.
- Ihr Haus ist eindeutig als Beherbergungsbetrieb erkennbar (Aufschrift: Gästehaus, Pension, Hotel).
- Es sind genügend Gästeplätze vorhanden.
- Die Gästeplätze sind als solche gekennzeichnet und erkennbar.
- Die Zufahrt für den PKW (und im besten Fall auch für den Reisebus) zum Be- und Entladen ist bequem.
- Fassade und Außenbereich sind frei von baulichen Mängeln: Regenstreifen an der Wand, abgeblätterte Verputzteile, nicht fertig gestellte Außenanlage etc.
- Fassade, Außenbereich und geeignete Freiflächen sind attraktiv gestaltet und geben dem Haus ein unverwechselbares „Gesicht“ (landes-typische Dekoration, Gartengestaltung, Blumenschmuck etc.).
- Bäume, Sträucher und Blumen sorgen für eine freundliche Außengestaltung.
- Wenn Vlerbestellen (z.B. Brauerei) vorhanden sind, dann sollten sie zur Gesamtansicht des Hauses passen.
- Der Weg zum Haus ist befestigt.
- Der Hauseingang ist leicht zu finden (hell beleuchtet als die übrige Fassade).
- Es gibt eine leicht auffindbare und funktionierende Klingel, falls die Türe verschlossen ist (wichtig bei später Anreise) und Ihre Telefonnummer ist für „Notfälle“ dort auch sichtbar angebracht.
- Das Hauschild zeigt eine dekorative Form und die Hausnummer ist deutlich erkennbar.
- Der gesamte für den Gast einsehbare Außenbereich ist frei von Zigarettenstummeln, Papier, Abfällen, Müllcontainern, Blättern etc.

© erv

**Was macht eine gute Webpräsenz aus? Welche Marketingkanäle sind erfolgversprechend? Welche betriebswirtschaftlichen Kennziffern sind für das jeweilige Gastgewerbe wichtig und was bedeuten sie? Im neu aufgelegten Service Ratgeber "Schritte zur perfekten Gästezufriedenheit" gibt die ERV praktische Tipps, wie Beherbergungsbetriebe die Kundenzufriedenheit steigern und erfolgreich wirtschaften können.**

"Die ERV möchte nicht nur ein verlässlicher Partner in Versicherungsfragen rund um den Urlaub in Deutschland sein, sondern Gastgeber mit konkreter Hilfestellung dabei unterstützen, die Wertigkeit ihres touristischen Angebots zu erhöhen. Die ausgezeichnete erste Ausgabe des Leitfadens hat bereits positive Resonanz gefunden, nun haben wir den Ratgeber mit der dwif-Consulting GmbH den aktuellen Markterfordernissen angepasst und durch übersichtliche Checklisten ergänzt", so Hans Stadler, Bereichsleiter Vertriebsdirektion Touristik der ERV.

Inhaltlich behandelt der Service Ratgeber folgende Themen:

### 1. Erscheinungsbild des Hauses - der erste Eindruck zählt

Bunt bepflanzte Blumenschalen an der Fassade und ein ansprechender Empfangsbereich: Für Gäste ist der erste Eindruck der Unterkunft entscheidend. Damit dieser positiv ausfällt, unterstützen Checklisten zu äußerem und innerem Erscheinungsbild, Einrichtung und Ausstattung, Frühstücksraum, Sanitärbereich und Wohnräumen. Besonderer Tipp ist, die Kunden mit allen Sinnen anzusprechen: Eine gemütliche Sitzecke im Eingangsbereich, eine angenehme Beleuchtung und ein gut gelüftetes Raumklima, eine dezente Hintergrundmusik im Frühstücksraum. Der Service Ratgeber erläutert näher, wie dies realisiert werden kann.

### 2. Die Gäste: Marktforschung, Zielgruppen, Kundenbindung

Wer sind meine Gäste, wie wurden sie auf meinen Betrieb aufmerksam, worauf legen sie Wert? Mit dem im Service Ratgeber abgebildeten Gästefragebogen können Gastgeber wertvolle Informationen gewinnen und auch erfahren, was verbessert werden kann. Zudem gibt der

Ratgeber Tipps, wie Betriebe neue Zielgruppen mit speziellen Angeboten, Paketen und Pauschalen an das Haus binden können.

### **3. Marketing & Qualitätsmanagement**

Das Gastgewerbe muss sich einem harten Wettbewerb stellen, sodass Marketing-Strategien und ein konsequentes Qualitätsmanagement unabdingbar sind. Der Service Ratgeber zeigt unter anderem, wie ein optimaler Marketing-Mix aussehen kann und was es bei der Gestaltung der eigenen Website, der Suchmaschinenoptimierung und Social Media-Aktivitäten unbedingt zu beachten gilt. Der Ratgeber gibt darüber hinaus Ratschläge für ein erfolgreiches Stammkunden-Marketing, Direktwerbung und Mailings. Überdies informiert er über effektives Qualitätsmanagement: Welche Aspekte gilt es bei der Klassifizierung zu beachten, wie gestaltet sich eine professionelle Gästebetreuung und wie der Umgang mit Beschwerden und Bewertungsportalen? Welche Rolle spielen dabei die Mitarbeiter?

### **4. Zahlen - vom Führen der Bücher**

Es gehört nicht zu den beliebtesten Themen, aber betriebswirtschaftliche Kennziffern entscheiden schließlich über den Erfolg des Hauses. Der Service Ratgeber erläutert diese und zeigt, dass der Gastgeber mittels einem Betriebsvergleichs ermitteln kann, wie gut oder wie schlecht er im Vergleich zu den Wettbewerbern dasteht. Zudem gibt er Infos zur Preisgestaltung und Beispiele für die Kalkulation eines Übernachtungspreises. Weitere Themen: Welche Förderungen stehen dem Gastgewerbe zu, welche Strategien sind hilfreich bei Kreditvergabe und was ist beachtenswert bei der Finanzierung touristischer Aufgaben

### **5. Rund ums Recht**

Die Pflichten eines Gastgewerbebetriebs reichen vom Beherbergungsvertrag über die Mängelhaftung bis zur Lebensmittel-Informationsverordnung. Um den Überblick nicht zu verlieren, listet der Ratgeber die wichtigsten rechtlichen Aspekte auf. Der Service Ratgeber hält zudem Adressen für vertiefende Informationen, wie zum optimalen Reiseschutz, für die Urlaubsgäste bereit.

[Hier](#) kann der ERV-Service Ratgeber kostenfrei heruntergeladen werden.

#### **Pressekontakt:**

Ines Bölinger  
Telefon: +49 (0) 89 4166-1510  
Fax: +49 (0) 89 4166-2510  
E-Mail: [presse@erv.de](mailto:presse@erv.de)

#### **Unternehmen**

Europäische Reiseversicherung AG  
Rosenheimer Straße 116  
81605 München

Internet: [www.reiseversicherung.de](http://www.reiseversicherung.de)

#### **Über Europäische Reiseversicherung AG**

Die ERV, Experte für Reiseversicherungen, überzeugt durch ihre Kundenorientierung, einen hohen Qualitätsanspruch und ein erstklassiges Serviceangebot. Seit über 100 Jahren prägt die ERV die Geschichte des Reiseschutzes. Als einer der führenden Reiseversicherer weltweit ist die ERV in über 20 Ländern vertreten. Sie ist Marktführer in verschiedenen europäischen Kernmärkten, darunter auch ihrem deutschen Heimatmarkt. Mit ihrem internationalen Netzwerk sorgt die ERV dafür, dass ihre Kunden vor, während und nach einer Reise optimal betreut werden. Die ERV ist der Spezialist für Reiseschutz der ERGO Versicherungsgruppe und gehört damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.

#### **Pressekontakt:**

Teresa Schreiner

Telefon: +49(0)89 - 55 26 78 90

Fax: +49(0)89 - 55 26 78 99

E-Mail: [media@piroth-kommunikation.com](mailto:media@piroth-kommunikation.com)

#### **Unternehmen**

piroth.kommunikation GmbH & Co. KG

Tannenstraße 11

82049 Pullach b. München

Internet: [www.piroth-kommunikation.com](http://www.piroth-kommunikation.com)