

# Zufriedene Gäste –

# Ihr Erfolg!



**I**ndividualität gewinnt: Vor dem Hintergrund von Globalisierung und Angebotsflut suchen Kunden einen Tourismus mit persönlicher Note und Qualität. Fachwissen über Gastfreundschaft, Gastlichkeit und erfolgreiche Kundenbindung ist Ihr Rüstzeug, um den hohen Ansprüchen der Gäste gerecht zu werden.

Ein individueller und authentischer Tourismus setzt auf gewachsene Werte, Nachhaltigkeit und eine hohe Kundenzufriedenheit. Gastfreundschaft und Gastlichkeit sind hier zwar als Einflussgrößen bekannt, doch wie sie in der Praxis ein- und umgesetzt werden können, blieb bisher offen. Dabei fließen gerade durch gelebte Gastfreundschaft Menschlichkeit und Herzlichkeit in das touristische Angebot ein. Sie trägt entscheidend dazu bei, die Beziehungen zu Ihren Gästen zu verbessern.

## WISSEN UMSETZEN – QUALITÄTSTOURISMUS GESTALTEN

Dieses Buch zeigt Ihnen, wie Sie einen Qualitätstourismus aufbauen, der die Bedürfnisse Ihrer Gäste in den Mittelpunkt stellt. Zahlreiche Experten erläutern Ihnen:

- wie zielgerichtet individuelle touristische Angebote geschaffen werden
- wie sich die Beziehungen von Gastgebern und Mitarbeitern zu den Gästen bewusst positiv gestalten lassen
- wie professionell mit unterschiedlichen Gäste-Persönlichkeiten umzugehen ist
- wie Sie Gastlichkeit und Gastfreundschaft in das tägliche Geschäft einbinden und zugleich Ihre Rolle als Gastgeber stärken.

## UMFASSENDE INFORMATIONEN NUTZEN

Berücksichtigt sind wirtschaftliche, psychologische und ethische Aspekte. Das Buch ist damit für Sie als Führungs- oder Fachkraft im Tourismus eine unverzichtbare Arbeitshilfe!

Weitere Informationen online unter [www.ESV.info/978 3 503 10031 6](http://www.ESV.info/978_3_503_10031_6)

Bestellungen bitte an den Buchhandel oder direkt an:

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.  
Genthiner Str. 30 G, 10785 Berlin  
Fax: 030/25 00 85-275



## Gastfreundschaft und Gastlichkeit im Tourismus

### Kundenzufriedenheit und -bindung mit Hospitality Management

Herausgegeben von  
**Prof. Dr. Harald Pechlaner**  
und **Dr. Frieda Raich**

Mit Beiträgen von  
**Dr. Christian Kayed, Prof. Dr. Harald Pechlaner, Dr. Guido Perathoner, Prof. Dr. Anna Maria Pircher-Friedrich, Dr. Frieda Raich, Prof. Dr. Ferdinand Rohrhirsch, Prof. Dr. Friederike Rothe, Dr. Paul Rösch, Prof. Dr. Elmar Waibl**

2007, ca. 144 Seiten, Euro (D) 34,-/sfr. 55,-,  
ISBN 978 3 503 10031 6

**ESV**

ERICH SCHMIDT VERLAG

[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

E-Mail: [ESV@ESVmedien.de](mailto:ESV@ESVmedien.de)

# Erfolgreich kommunizieren im Tourismus

## So treffen Sie immer den richtigen Ton!

Ihre Tätigkeit im Tourismus ist ausgesprochen kommunikativ. **Doch wie kommunizieren Sie „richtig“?** Wie verhalten Sie sich am wirkungsvollsten – gerade wenn es wieder einmal schwierig wird?

In seinem neuen Handbuch gibt Ihnen Günther Richter mit großer Sachkenntnis und Erfahrung auf diese wichtigen Fragen entscheidende Antworten. **Gewinnen Sie zentrale Einblicke und Hilfen für viele Gelegenheiten und Anforderungen**

- die Bedeutung des Kunden und der Kommunikation für das Tourismusunternehmen
- Persönlichkeits-, Kommunikations- und Methodenkompetenz
- Selbstsicherheit und der Umgang mit Stress, Lampenfieber und Redeangst
- sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsmittel
- die Rolle von Kommunikation und Kommunikationsmanagement bei der Unternehmensführung
- der begeisternde Vortrag (mündliche Präsentation)
  - Gesprächs- und Verhandlungsführung mit dem Schwerpunkt Verkaufs- und Beratungsgespräch
  - die souveräne Behandlung von Einwänden und Beschwerden
  - Kommunikationskonflikte und ihre Beherrschung.



### Von Prof. Dr. Günther Richter

2006, 328 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen, Euro (D) 49,80 / sfr. 79,-.  
ISBN 978 3 503 09792 0

Weitere Informationen online unter [www.ESV.info/978 3 503 09792 0](http://www.ESV.info/978_3_503_09792_0)

**Dieser Leitfaden zeigt Ihnen, wie Sie erfolgreich im Tourismus kommunizieren – konsequent didaktisch aufbereitet und mit wichtigen Kernsätzen, vielen Fallbeispielen, Aufgaben und Lösungen, durchgängig an Ihren täglichen Bedürfnissen ausgerichtet.**

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. · Rechtsform: KG · Sitz: Berlin · Persönlich haftende Gesellschafterin: ESV Verlagsführung GmbH  
Amtsgericht: Berlin-Charlottenburg · 93 HRB 27 197 · Geschäftsführer: Dr. Joachim Schmidt, Claus-Michael Rast

Bestellschein

Name \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_ Kd.-Nr. \_\_\_\_\_  
(falls bekannt)

Datum \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Bitte liefern Sie mir/uns



**Gastfreundschaft und Gastlichkeit im Tourismus**

2007, ca. 144 Seiten, Euro (D) 34,- / sfr. 55,-.  
ISBN 978 3 503 10031 6

**Erfolgreich kommunizieren im Tourismus**

2006, 328 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,  
Euro (D) 49,80 / sfr. 79,-. ISBN 978 3 503 09792 0

**Fax-Nr. 030/25 00 85-275**

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.  
Genthiner Straße 30 G  
10785 Berlin

**Widerrufsrecht:** Aufträge zu Büchern können innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware bei Ihrer Buchhandlung oder beim Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Genthiner Str. 30 G, 10785 Berlin, Fax 030/25 00 85-275, E-Mail: Vertrieb@ESVmedien.de schriftlich widerrufen werden (rechtzeitige Absendung genügt).