

# GODS SERVICE



VISIT  
NORDVESTKYSTEN

# GOD GÆSTESERVICE ER, NÅR DU MØDER OG SERVICERER DINE GÆSTER, SÅ DE FÅR EN VARM, PROFESSIONEL OG UFORGLEMMELIG OPLEVELSE.

**Med få og enkle virkemidler, kan du gøre det lidt bedre og bidrage positivt til det helhedsindtryk gæsterne får, når de mødes med ægthed, nærvær og passion.**

## **HUSK AT DINE GÆSTER HAR SET FREM TIL AT BESØGE JER**

De har glædet sig og snakket om alt det, de skal opleve. Denne begejstring skal du møde ved at de kan mærke, at du glæder dig på deres vegne, og at du vil gøre alt for, at de får en vidunderlig ferie eller oplevelse.

Det betyder, at du skal tage imod med åbne arme, byde velkommen – og mene det. Du skal hjælpe, så godt du overhovedet kan, så gæsterne mærker, at du er glad for, de

valgte at komme netop her. Du har sikkert selv oplevet at få en fantastisk service, hvor du blev budt varmt velkommen, og vist oprigtig interesse. Mind dig selv om den følelse, og giv dine egne gæster det samme.

## **HUSK AT DU ER VIRKSOMHEDENS ANSIGT UDADTIL**

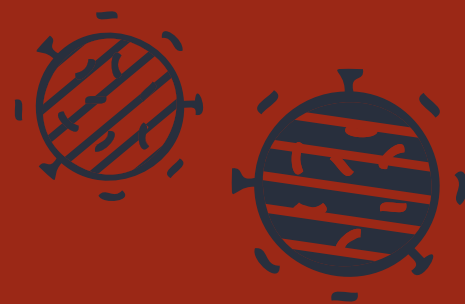
Derfor skal du skabe den relation og tillid, som sikrer loyale kunder. En god frontmedarbejder kan hurtigt spotte forskellige gæstetyper og har "næse" for gæsternes behov. Husk, at det er dig, der skal gøre en indsats for at skabe tillid og interesse – ikke gæsterne.

Den oplevelse gæsterne får, skal leve op til det, de betaler for – og gerne mere.



GIV GÆSTERNE TRYGHED

# CORONA HÅNDTERING



**Det er vigtigt, at gæsterne føler sig trygge og stoler på, at du og dine kollegaer har helt styr på rengøring, begrænsninger mv.**

**Det skal være synligt for gæsterne, at du håndterer de forskellige opgaver korrekt efter myndighedernes krav, så du skaber tryghed og tillid.**

Det er vigtigt, at du har håndsprit stående til dig selv og til gæsterne, så alle kan spritte af, når de har rørt ved noget.

Rengøring forebygger spredning af virus. Et rengjort sted sikrer, sammen med udluftning, et godt indeklima. Derfor bør du ofte tørre overflader og kontaktpunkter af. Det er vigtigt, at det kommunikerer tydeligt og gennemsigtigt, så du skaber tillid og tryghed blandt dine gæster. Derfor er det en god idé at opsætte en seddel eller andet, hvor gæsterne kan se, hvornår der sidst er gjort rent. På denne måde får de et billede af jer, som et sted, der er trygt at være.

**Vær løbende opdateret på de nyeste Coronarestriktioner, så du kan oplyse gæsterne korrekt.**

LÆS MERE  
**CORONANYT  
DK VERSION**


LÆS MERE  
**CORONANYT  
UK VERSION**

**Herunder kan du se en oversigt over de gældende restriktioner for de enkelte delstater i Tyskland, hvad der gør sig gældende, når de skal rejse hjem.**

LÆS MERE  
**CORONANYT  
FRA TYSKLAND**

**VI  
ER  
LINKS**

# DET ER ET STORT PLUS, NÅR DU INSPIRERER OG VEJLEDER DINE GÆSTER TIL DE GODE SPISESTEDER, BESØGSSTEDER OG HANDLEMULIGHEDER.



**GÆSTERNE VIL GERNE VIDE ALT**  
– og kan du fortælle noget særligt fra  
lokalområdet, vil gæsterne føle sig set  
og få en god oplevelse. Det er så lidt,  
der skal til for at gøre mødet med dig  
værdifuldt for gæsterne.

**Hold dig orienteret** i dit eget område og  
fortæl gerne gæsten, hvor de kan gå hen  
under eller efter deres ophold hos dig.

Klik på knappen herunder og find et kort  
overblik over nogle af vores steder.

**KLIK  
HER**

FIND VIDEN

# HOLD DIG OPDATERET PÅ VORES PLATFORME

På [VISITVESTERHAVET.DK](http://VISITVESTERHAVET.DK),  
[VISITNORDVESTKYSTEN.DK](http://VISITNORDVESTKYSTEN.DK), på vores sociale  
medier og i VESTKYSTEN APPEN kan du  
holde dig opdateret og finde masser af  
information om, hvad der sker i området,  
hvor der ligger restauranter og hvor dine  
gæster kan overnatte, samt adresser,  
telefonnumre og åbningstider.



VisitNordvestkysten



VisitNordvestkysten



DestinationVesterhavet



VisitVesterhavet

**KLIK  
PÅ EN  
KNAP**



HUSK DE 3 GRUNDREGLER

# GOD SERVICE

## 3 GRUNDREGLER

#1

### ORDET "VELKOMMEN"

– er et gammelt ord med stor betydning, så brug det endelig. Det kan forstås på næsten alle sprog.



#2

### KIG ALTID OP

– når en gæst kommer ind ad døren, så vis tydeligt, at du har bemærket gæsterne. Hils eller få øjenkontakt – altid kombineret med et SMIL.



### DU GØR FORSKELLEN

Det er din adfærd der afgør, om kunden kommer igen. Forbered "DET LILLE EKSTRA". Gæsterne husker altid det, der ligger ud over det, de forventer, og fortæller det ofte videre til andre.

#3



VÆR OPMÆRKSOM

# GODE RÅD OM SERVICE OG SALG

## VÆR OPRIGTIG OG VÆR DIG SELV

Påtaget og kunstig høflighed afsløres – brug derfor ikke bestemte automatiske fraser, som kan lires af i en fart. Spørg f.eks. hvor dine gæster kommer fra, hvornår de er kommet og hvad de har oplevet.

## FRA "BURDE" TIL "VIL"

Du ved helt sikkert godt, hvad du skal gøre for at sælge mere. Men tag selv ansvar og spørg dig selv, om du gør nok. Måske kan du ændre ordet "burde" til ordet "vil".

## OPTRÆD PROFESSIONELT

Du er på hjemmebane, og gæsterne på udebane. Vis, at du har styr på dit arbejde og på de oplevelser og tilbud, der er i dit område. Du skal kunne henvise til seværdigheder, restauranter, museer og andet. Gæsterne opfatter nemlig dig som ambassadør for hele området.

## UNDGÅ AT BRUGE DIN MOBIL

– til beskeder og samtaler, når du er sammen med gæster. Fremstå velsoigneret hele dagen – lugt ikke af tobak, sved eller stærk parfume.

## KLAGER ER GODT

– og de må hellere blive sagt til dig her og nu end blive spredt, hvor du ikke kan gøre noget ved det. Modtag klager som de bedste forslag til forbedringer. Sig tak for forslaget, og at du vil give det videre til rette vedkommende – og gør det endelig.

## TILPAS TEMPOET

Mange bryder sig ikke om smarte sælgere, som brager derud af og som slet ikke fornemmer kundens fart. Det er en træls oplevelse at blive overfuset af en sælger i højt gear. Så skru op – eller ned – alt efter gæsternes tempo.

## FORSTÅ GÆSTERNE OG LYT

Mennesker er forskellige, men alle skal føle sig særlige. Tal derfor "i øjenhøjde" og spørg ind til, hvad kunden gerne vil vide eller have. Ser din gæst spørgende, søgende eller undrende ud – så spørg, hvad de leder efter, mangler eller undrer sig over. Så kommer løsningen tit af sig selv.

## SE GÆSTERNE – SMIL OG VÆR POSITIV

Salg handler om at være positiv og imødekommende – ikke passiv og afventende. Din gæst skal føle, at det er behageligt og inspirerende at handle med dig. Selv om du har travlt – så giv alligevel din gæst et par ord, f.eks. at du er optaget lige nu, men vil være hos dem snarest.

# VI GIVER GOD SERVICE UDE VESTPÅ



## DOWNLOAD VESTKYSTEN APPEN

VESTKYSTEN – din officielle rejseguide



Støttet med midler fra  
Danmarks  
Erhvervsfremmestyrrelse