



“Gäste heimlich verführen!”
Dank ServiceQualität zu größerem wirtschaftlichen Erfolg!

Björn Grimm, Unternehmer
#GrimmConsulting



1

Das nenne ich Einsatz!

„ Der einzige, der wirklich EINZIGE, der KOHLE in unsere Unternehmen rein trägt, ist der Kunde! Niemand sonst!“

Klaus Dieter Hübsch
SzeneGastronom; HH



Folie: 2 - "Gäste heimlich verführen"

© Grimm Consulting 2018

2

"Relax – we Post!" Instagram Sitter



Quelle: www.hugoblog.de/2014/04/17/relax-when-you-take-a-photo-instagram-sitter-4/

Folie: 3 - "Gäste heimlich verführen"

© Grimm Consulting 2018

3

GRIMM CONSULTING Mit uns zu *Ihrem* Erfolg **Kommunikation und Ansprüche ändern sich...**



Folie 4 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

4

GRIMM CONSULTING Mit uns zu *Ihrem* Erfolg **Vertrauen Sie uns...**



Folie 5 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

5

GRIMM CONSULTING Mit uns zu *Ihrem* Erfolg **"Einstellung beeinflusst Verhalten!"**

Bei vielen Menschen ist die Problemzone nicht Bauch, Beine, Po, sondern der Kopf.



Folie 6 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

6



Schlechte Qualität kostet Kunden...

Warum verliert man Kunden?

- ⇒ 1 % sterben
- ⇒ 3 % ziehen weg
- ⇒ 5 % ändern ihre Kaufgewohnheiten
- ⇒ 9 % wegen Preisänderungen
- ⇒ 14 % wegen Produktqualität
- ⇒ **68 % wegen Servicequalität**

Quelle: Kundenbarometer Deutschland

**Die Marktforschung belegt:
Unternehmen verlieren Kunden durch schlechten Service**

**Mein Konto belegt ☹
Service führt zu wirtschaftlichem Erfolg!**

Folie: 7 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

7



"Winning the Princess"

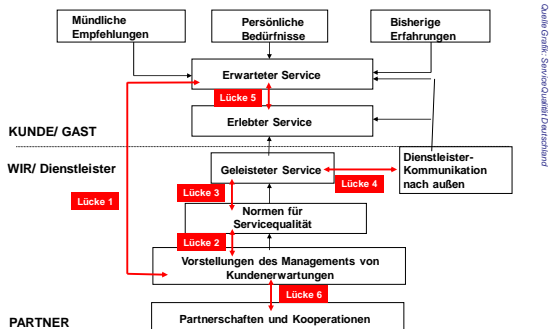


Folie: 8 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

8



Wir erinnern uns – die Servicelücken!



Folie: 9 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

9

GRIMM CONSULTING
Mit uns zu *Ihrem* Erfolg

Tipps und Empfehlungen aus der Praxis

33 „Ich will keinen Senioren-Teller!“



Idee gefunden
Wissen wir leider nicht mehr, daher ein älteres Bild.
Umsetzung:
Nicht nur Senioren mögen kleinere Portionen. Es sind auch die körper- und ernährungsweisen Mittelschichten, die darauf achten, was und wie viel sie zu sich nehmen. Von daher bietet es sich gleich 30 Portionen an. Passende Teller auswählen, damit dieser nicht leer wirkt. Konsequenz die Rezeptur anpassen und erhaltene Schritte des Preises und das Angebot unter jedes Gericht - nicht pauschal!

Nutzen der Service-Idee für euch
Bessere Deckungsbeiträge, da der Preis nicht im gleichen Umfang angepasst werden muss. Verkauf von Desserts wesentlich einfacher!

Quelle: Buch: Gäste heimlich verführen; Björn Grimm

„Was für ältere Verbraucherinnen und Verbraucher sinnvoll ist, erleichtert auch den Jüngeren das Leben!“

- ... Begriff „Senioren“ vermeiden
- ... Bildsprache anpassen (ca. 10 Jahre jünger als Zielgruppe)
- ... körperliche Einschränkungen berücksichtigen
- ... barrierefrei nutzbar sind: Räume, Internet, Pausen, Licht, ...

Tipp:
www.generationsfreundliches-einkaufen.de

Folie: 10 - „Gäste heimlich verführen“ © Grimm Consulting 2018

10

GRIMM CONSULTING
Mit uns zu *Ihrem* Erfolg

Finden Sie den Fehler...

31 ... ich vertrage keine Milch!



Idee gefunden
Serway, Dammberg
Umsetzung:
Eine Kaffeebar bei Tagungen oder auch der Kaffee auf der Terrasse sollte mit Alternativen zur Kondensmilch angeboten werden können. Zum einen vor dem Hintergrund eines gestiegenen Körperbewusstseins (Fettgehalt), aber auch wegen zunehmender Lebensmittel-Intoleranzen (Allergien) unserer Gäste. Es gibt Kaffee-Sorten, in denen man selbst seinen Milchkaffee in Varianten bekommen kann: lactosefrei, mit Soja-Milch, mit fettsaurer Milch etc.

Nutzen der Service-Idee für euch
Der Kaffee und eure Fachkompetenz erfahren eine echte Aufwertung, da ihr zu einem Fachspezialisten werdet!

Quelle: Gäste heimlich verführen; Björn Grimm



Folie: 11 - „Gäste heimlich verführen“ © Grimm Consulting 2018

11

GRIMM CONSULTING
Mit uns zu *Ihrem* Erfolg

Baustein: STANDARDS erfüllen - Motivation

Geben unsere Mitarbeiter wirklich Alles!



12

Wichtig: LOB-Kultur!



Folie: 13 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

13

Die Rahmenbedingungen ändern sich...



Folie: 14 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

14

Die Rahmenbedingungen ändern sich...

An alle Interessierten für die
Beratung im Bereich Hotel- und Gastronomie
Vom Hotelmeister oder Koch bis zum Betriebswirt



Bewerbung als Arbeitgeber

Sehr geehrte Interessentin, sehr geehrter Interessent,
zu allererst möchten wir uns für Ihr Interesse an unserem Beratungsunternehmen bedanken. Wir freuen uns, wenn Arbeitssuchende auf Grimm Consulting aufmerksam werden und wir uns als Arbeitgeber vorstellen dürfen.
Begrüßen hat alles im Jahr 2003 mit der Gründung unseres Unternehmens, zu dieser Zeit mit Sitz in Ostfriesland an der schönen Nordseeküste. Seit einiger Zeit sind wir nunmehr gewachsen und umgezogen und haben unseren Firmensitz in Richtung Hamburg verlagert. Ausgezeichnet als einer der besten Mittelstandsberater Deutschlands sind wir spezialisiert auf den Bereich Hotellerie und Gastronomieberatung und unterstützen unsere Mandanten in verschiedensten Bereichen.



Folie: 15 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

15

Kundenorientierung = Mitarbeiterorientierung



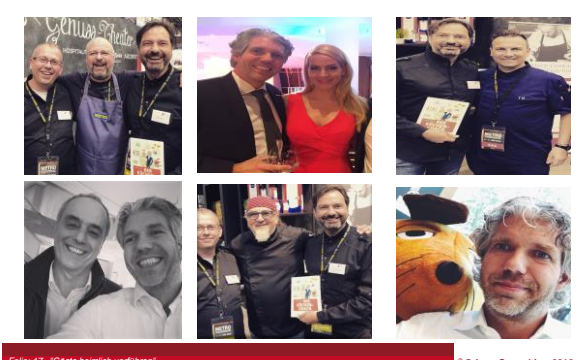
Kununu
TOP COMPANY
www.kununu.com
VON MITARBEITERN EMPFOHLEN!

BIG 5

Folie: 16 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

16

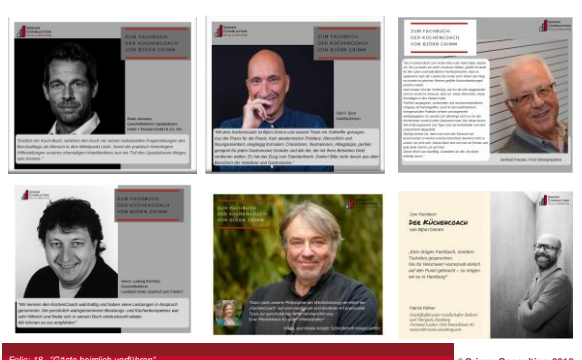
Testimonials „Promis“ – Teilen!



Folie: 17 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

17

Ihr Unternehmen als MA-Marke etablieren!



Folie: 18 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

18



Fördermittel – bis zu 8.000 Euro mitnehmen!



Folie: 19 - "Gäste heimlich verführen" © Grimm Consulting 2018

19

www.gastronomieberatung.de
 Facebook: - Björn Grimm
 - Grimm Consulting
 - Der ServiceWeise
 Buch: - MysteryCooking
 36,80 Euro - Gastronomieberatung

DER KÜCHEN-COACH
MATTHIAS

TOP CONSULTANT
FCS
STAR
OLIVER DIEMER AWARD
unternehmensWert: Mensch
KUNUNU TOP COMPANY

Diese Präsentation ersetzt nicht das gesprochene Wort und reflektiert somit nur einen Teilaspekt unserer Leistungen! © Grimm Consulting 2018

20
