

A close-up photograph of a bright orange and yellow goldfish swimming in a clear glass bowl. The background is a soft-focus blue and white pattern, possibly representing water or a decorative backdrop. The goldfish is the central focus, with its fins and scales clearly visible.

DIE GOLDFISCH-STRATEGIE

1% KOSTEN – 100% KUNDENBEGEISTERUNG

Warum kommen unsere Gäste nicht wieder?

1%	sterben
3%	ziehen um
5%	werden durch Freundschaften beeinflusst
9%	gehen zum Wettbewerb wegen des Preises
12%	sind mit dem Produkt unzufrieden
70%	sind mit dem Verhalten eines Mitarbeiters nicht zufrieden

Quelle: BWI, strategic planning

Die schlechte Nachricht!



**Zufriedene Gäste –
das reicht nicht!**

Die gute Nachricht!



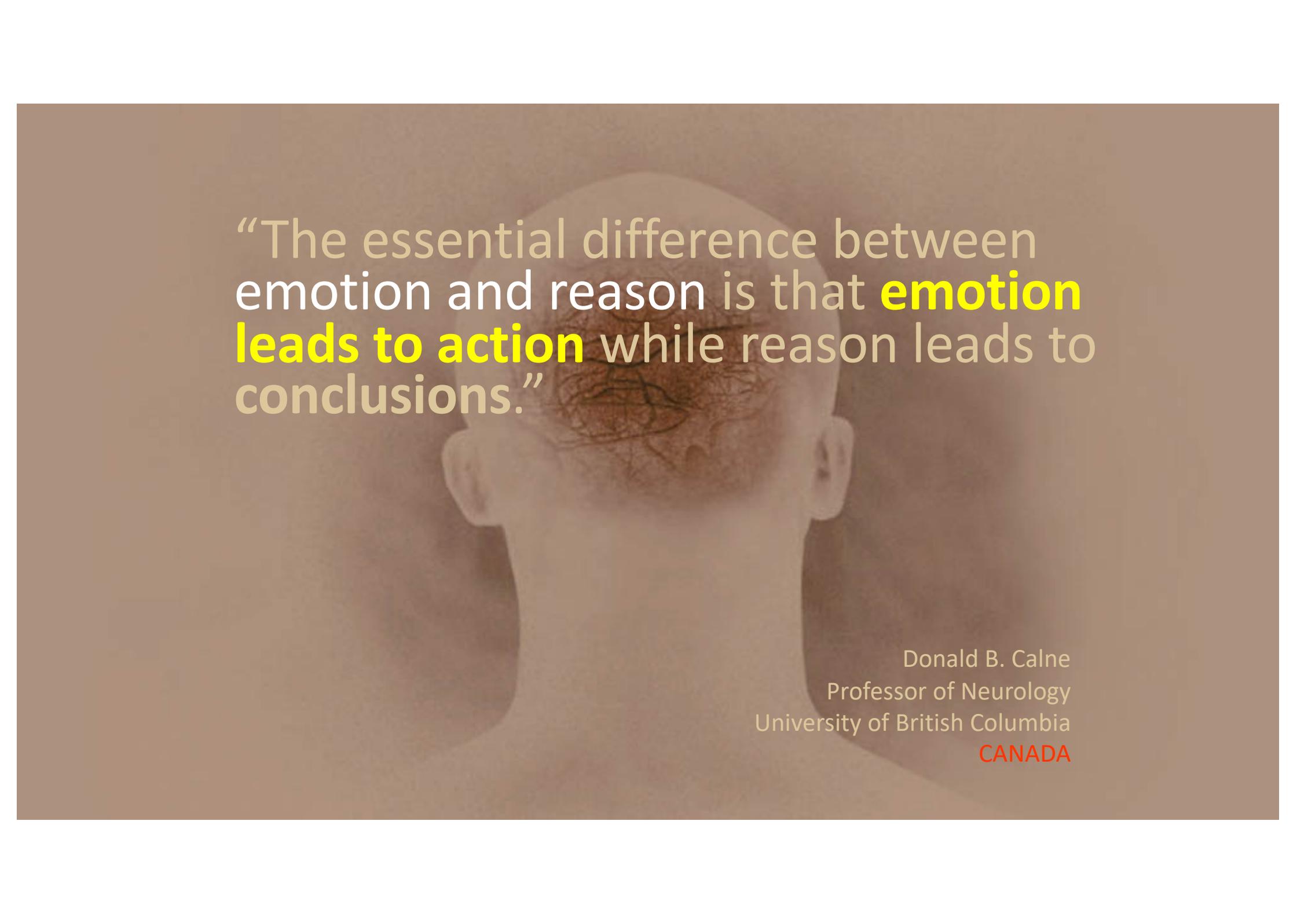
**Verblüffung kann die
Lösung sein!**

Meine Lieblings-Verblüffung



Meine Lieblings-Verblüffung





“The essential difference between emotion and reason is that **emotion leads to action** while reason leads to conclusions.”

Donald B. Calne
Professor of Neurology
University of British Columbia
CANADA



Was war sein Schlüssel zum Erfolg?

- **110% Kundenorientierung**
- **Kostenbewusstsein**
- **Konsequenz**
- **Mut**
- **Emotion**

= er hat verblüfft!



Verblüffen ist Einstellung!



Ist ein Taxifahrer ein „bezahlter Fahrer“ oder ein „Persönlicher Chauffeur“?



Ist ein Friseur ein „Haareschneider“ oder ein „Aussehens-Berater“?



Ist ein Kellner ein „Speisenträger“ oder ein „Wohlfühlmanager“?



Ist ein Empfangsmitarbeiter ein „Anmeldungsentgegennehmer“ oder ein „Zuhause-Willkommen-Heißer“?

**Ohne Leidenschaft
geht nix!**



MUT TUT GUT!







MACH DEN GOLDFISCH – JEDEN TAG! 😊