



Wie wir die operativen  
Abläufe an die völlig  
neuen **Erwartungen**  
der **Gäste** anpassen  
und emotional punkten



AMELUNG PARTNERS  
WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

# Workshop Überblick



- 01 Was hat sich konkret verändert? 9 Customer Experience Trends
- 02 Welche Aufgabe haben SOP's in operativen Prozessen heute?
- 03 Wie verbinden wir Emotionalität & Standard?
- 04 Wie setzen wir es im Tagesgeschäft um? Beispiele
- 05 Fragen & Antworten



# Change

"Die einzige Konstante  
im Universum ist die  
Veränderung“ Heraklit

# Neun Customer Experience Trends 2021

- 1 Kunden/Gästefokus**  
Differenzierungsmerkmal #1
- 2 Vertrauen, Gesundheit, Resilienz, Sicherheit**  
Beweise, neue Generationen
- 3 Ki und Menschlichkeit**  
Human Touch
- 4 Remote Work**  
Dauerhafter Trend
- 5 Kontaktlos und Simple**  
Digital und einfach
- 6 Augmented Reality**  
Virtuelles Reisen
- 7 Werte neu erleben und betonen**  
Diversität, Ziel und Zweck des Unternehmens
- 8 Speed over Perfection**  
Innovation erlebbar machen
- 9 Personalisierung**  
Individualität und Nischen



KI UND DANN?  
DER CX PODCAST  
**Episode Januar-  
Vollständiger  
Trendreport**



Erweitern Sie **mit**  
**dem Team** Ihren  
**Blickwinkel.**

1) WAS MACHT NUN  
IHRE MARKE  
UNVERZICHTBAR?  
**EINZIGARTIG?**

2) WELCHE **NEUE**  
WERTEVERSPRECHEN  
GEBEN SIE AN IHRE  
GÄSTE WEITER?

# Der Fokus ist der glückliche Gast.

Reicht das?



AMELUNG  PARTNERS

WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)

# Service Standards & Effizienz & Effektivität Sales & Upselling

DEFINITION: SOP ist eine Reihe von Schritt-für-Schritt-Anweisungen, die von einer Organisation zusammengestellt wurden, um den Mitarbeitern bei der Durchführung von Routinearbeiten zu helfen.

NEU - MUST HAVE

## Emotionales Engagement

Langfristig das **Vertrauen** in die Marke **stärken** und Gäste zum Staunen, Lachen, Nachdenken bringen. Sie zu **wahren Ko-Kreatoren machen!**  
Kreiert den WERT, es zu teilen!

*SOP's- Der Kompass zum unternehmerischen Ziel.*

AMELUNG PARTNERS

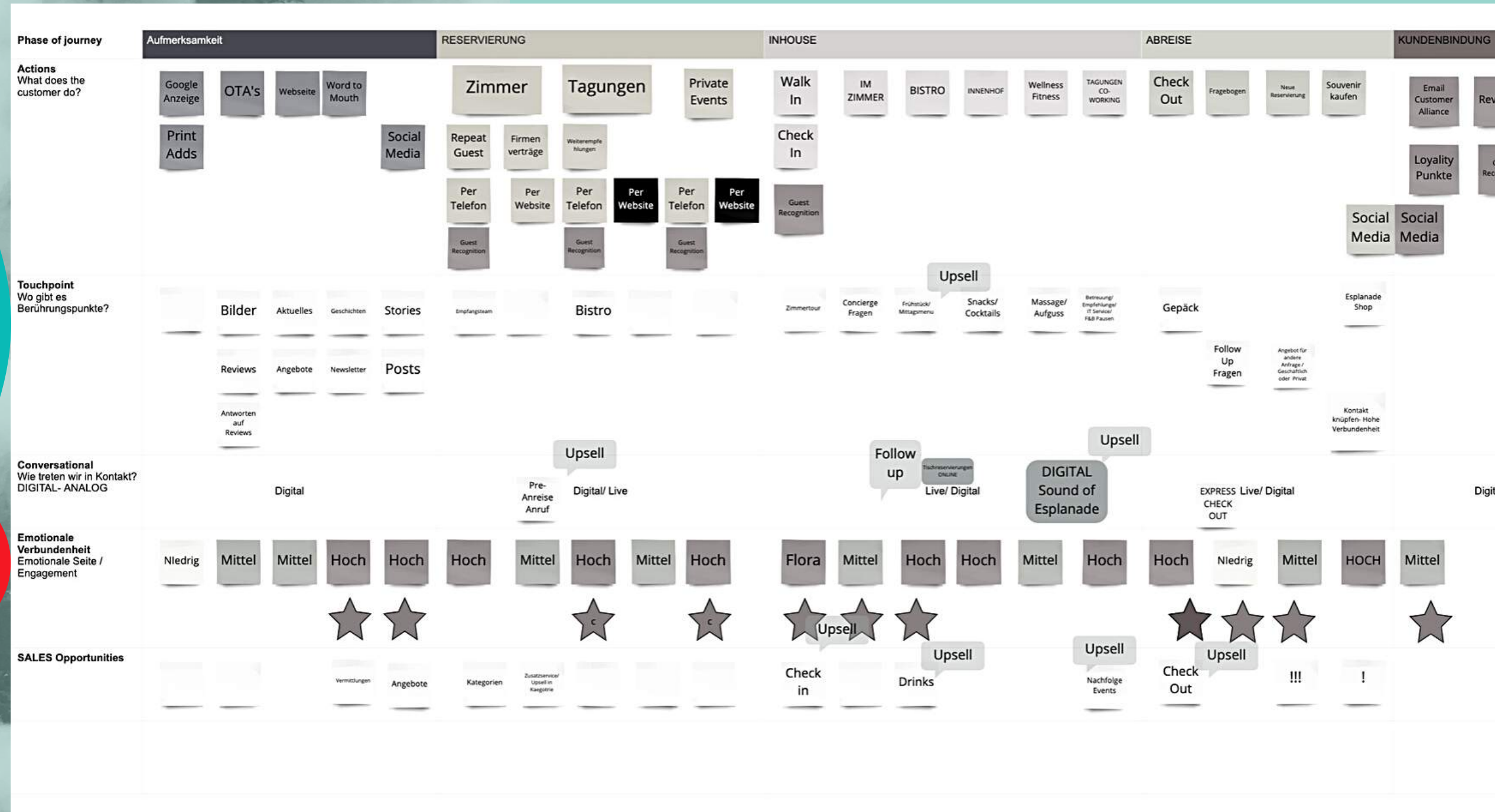
WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)



# Customer Journey

LET'S MAKE IT WORK



# Standard Operating Procedures.

#	
Gilt für	F&B BAR
Abteilungen	
SOP Name	<b>COCKTAIL SERVICE</b>
Erstellt:	06.Mai 2021/ KK
Geändert:	Am: Von:

#	Logo
Gilt für	F&B RESTAURANT / BISTRO
Abteilungen	
SOP Name	<b>INHALT</b>
Erstellt:	06.Mai 2021/ KK
Geändert:	Am: Von:

#	
Gilt für	AUSBILDUNG
Abteilungen	
SOP Name	<b>Einarbeitungsplan Rezeption</b>
Erstellt:	06.Mai 2021/ KK
Geändert:	Am: Von:

#	
Gilt für	F&B BANKETT
Abteilungen	
SOP Name	<b>TAGUNGSANFRAGE</b>
Erstellt:	06.Mai 2021/ KK
Geändert:	Am: Von:

#	Standard Operation Prozedur	Form	Erstellt am	Geändert	Initialen
1	Frühstück Sequenz				
2	Mittagessen Sequenz				
3	Abendessen Sequenz				
6	VIP-Amenity				
7	Buffet Präsentation und Abholung				
8	So nehmen Sie eine Bestellung auf				
9	Wie man einen Kaffee serviert				
10	Wie man einen Wein serviert				
11	Wie man einen Tee serviert				
12	Wie man Flaschenbier und Fassbier serviert				
13	Wie man das Menü begleitet, platziert und präsentiert				
14	Menü Wissen				
15	So verwenden Sie das Menü Fertigungsblatt				
16	Tisch decken - Restaurant, Lounge, Bar				
17	Mise en place-Prozess				
18	Wie man Wein serviert				
19	Wie man einen Tisch abräumt				
20	Bestuhlungspläne				
21	So erstellen Sie ein Gast-/IT-Profil				
22	Zimmerservice einrichten - die Grundlagen				
23	Tischreservierungen im Restaurant				
24	Restaurant Tischreservierungen - Probleme				
25	Jubiläen und besondere Anlässe				
26	Checkliste Bar/Garten/Terrasse				
27	Checkliste Morgens				
29	Checkliste Nachmittage				
30	Checkliste (Themenbereich)				

#	
Gilt für	HOUSEKEEPING
Abteilungen	
SOP Name	<b>Zimmer Abreise</b>
Erstellt:	06.Mai 2021/ KK
Geändert:	Am: Von:

# WE LOVE HAVING YOU BACK




 AMELUNG PARTNERS

WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)

HSMA eDay & MICE Day 2021



**Die Menschen kaufen  
keine Waren und  
Dienstleistungen.  
Sie kaufen **Beziehungen,**  
**Geschichten** und **Magie.****

**SETH GODIN**

AMELUNG  PARTNERS

WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)

# Make it happen



## MISSION STATEMENT

Neuaustrichtung Gast- Mindset  
Neues Wertemodell  
Emotionale Kundennähe  
***Das ist die Ur-Kraft!***

## WAS HAT DER GAST DAVON?

Signature Prozesse/ SOP's schaffen  
Markeneigene Prozesse entwickeln  
OMO\*- Digitale und analoge Welt  
verbinden

## UMSETZUNG DER PROZESSE

Deep Dive-Training Sessions  
Neue Kommunikationsmodelle  
Konstante Updates der SOP's  
Mitarbeiter Begeisterung

AMELUNG PARTNERS

WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE

[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)



Ideenfindung  
Stabilität im Unternehmen  
&  
Gästebindung  
Mitarbeiterbindung

AMELUNG PARTNERS

WE TUNE CUSTOMER EXPERIENCE  
[www.amelung-partners.com](http://www.amelung-partners.com)

**1:1 Mentoring 6 Monate/12 Monate**  
**Team Beratung CX**  
**Seminare**  
**Customer Service Konzepte**  
**Impulsvorträge**

Special Event:

**BRIEFING CUSTOMER EXPERIENCE MODUS**  
November 1./2. November, Barcelona  
Dr. Stefan Wachtel / Peggy Amelung

**Konzeptgespräch vereinbaren**

Peggy Amelung  
T. 0034663686811  
Peggy@amelung-partners.com  
www.amelung-partners.com



**KI UND DANN?**  
**DER CX PODCAST**



**TWITTER**  
**@amelungandpartners**



**FACEBOOK**  
**Amelung & Partners**



**INSTAGRAM**  
**@amelungandpartners**



**LINKEDIN**  
**Peggy Amelung- Laurenzana**

**Q & A**



**Peggy Amelung**  
Beraterin, Trainerin,  
Rednerin

## CX ANALYSE

- Kundenerfahrungen & Bedürfnisse ermitteln- Der komplette Mystery Check (ON-Offline)
- Servicelücken aufdecken- Tuningliste- Kurz & Knackig. So erlebt Sie Ihr Kunde.

## KUNDENSICHT

- Unternehmenskultur- Wo steht der Kunde? Customer Journey Workshop
- Wo sind die WOW Momente für den Kunden/ Gast?
- Emotionales Potential in Prozessen und SOP's

## KUNDENERLEBNIS

- Service Exzellenz Service Code gemeinsam kreieren gemäß der Unternehmensphilosophie
- Mindset Change- Umdenken für den Kunden/ Gast
- Beschwerdemanagement- eine neue Feedback- Kultur der Ko-Kreationen