

### Begrüssung der Gäste

*Willkommen in Montaniola! Mein Name ist Hans. Hans Muster.*

Evtl. *Wie ist Ihr / Euer Name bitte?*

Evtl. *Ist es Ihnen recht, wenn wir uns Du sagen? Ich bin der Hans... Und Sie ... ?*

### Verabschiedung von Gästen

*Wie bist du zufrieden? Wie seid ihr zufrieden? Gibt es etwas, das wir noch besser machen könnten?*

Evtl. bei kritischem Feedback: *Danke für den Hinweis. Ich werde es weiterleiten / mir merken. O.ä.*

Wenn positives Feedback:

*Dann hoffe ich auf ein anderes Mal und dass Ihr uns weiterempfiehlt!*

*Kennst du / kennt Ihr sonst noch jemanden, der an Skiunterricht interessiert sein könnte?*

*An wen denkst du / denkt Ihr? ... Sie / er soll sich doch einfach im Skischulbüro melden!*

*Also noch eine schönen Aufenthalt und bis bald! Mir hat es Spass gemacht mit euch!*

*Übrigens – seid Ihr / bis du auch auf Facebook? Wäre schön, wenn Ihr MontaniolaSnowSports „liken“ würdet!*

### Erstkunden zu Repeatern machen

Erster Schritt: Neugierig machen

*Weisst du, was du noch optimieren könntest, damit es noch besser aussieht? Wollt Ihr, dass es noch besser aussieht?*

*Wir haben da noch folgende Angebote: ....*

Zweiter Schritt: den „Trigger“ ziehen

*Also wenn du willst, dass dein Fahrstil wirklich gut aussieht, wenn du entspannt fahren und hier alles kennenlernen willst ....*

*... gehst du am besten ins Skischulbüro und fragst dort, ob es noch Platz hat..*

### Kollegen vorstellen

um Kunden: *Peter - darf ich dir meinen Kollegen vorstellen?*

*Peter – das ist Heiri. Heiri Imboden.*

*Heiri – das ist Peter. Peter Müller. Heiri ist einer unserer Spezialisten für ....*

Zu Gruppen: *Hört mal her, bitte. Darf ich euch meinen Skilehrer-Kollegen vorstellen?*

*Das ist Heiri. Heiri Imboden. Er ist einer unserer Spezialisten für ....*

### Ansage vor dem Sammelplatz

Evtl. mit Mikro – evtl. den Flash Mob „We will Rock You“ mit einigen Skilehrern und Gästen machen.

*Guten Morgen – willkommen bei MONTANIOLA Skischool!*

Evtl. *Bitte hören Sie mir kurz zu. Danke!*

*Mein Name ist Hans. Hans Muster. Ich bin hier Skilehrer.*

*Das Wetter ist perfekt für ein wenig Ski-Unterricht!*

*Wer beim Skifahren noch besser aussehen möchte, wer sich auf den Ski sicher fühlen und wer das Skigebiet kennenlernen will, geht am besten gleich ins Skischulbüro dort! Wir wünschen einen schönen Tag auf (und nicht IM) Schnee! O.ä.*

○

( )