

### Gratis-Tipps auf der Piste

*Grüezi – willkommen in Montaniola! Mein Name ist Muster. Hans Muster.*

*Ich bin Skilehrer bei der Montaniola Skischule.*

*Darf ich Sie auf etwas aufmerksam machen?*

*Ich habe gerade gesehen, dass Sie Ihren Fahrstil noch ein wenig verbessern könnten und noch entspannter skifahren könnten.*

*Darf ich Ihnen einen Tipp geben? Evtl. beraten.*

*Evtl. Wollen Sie mir gerade mal ein paar Meter nachfahren? Ich zeige Ihnen wie Sie es noch besser machen können. Ein wenig Skiunterricht wirkt Wunder!*

*So – ich will Sie nicht länger aufhalten.*

*Wenn Sie sicherer und entspannter Skifahren möchten, gehen Sie am besten ins Skischulbüro unten bei der Talstation und lassen sich dort beraten.*

### Verkaufsorientierter Smalltalk mit Gästen

Bei jeder Gelegenheit (Sessellift, Kabine etc.) sich Gästen zuwenden und ein kurzes Gespräch beginnen:

*Und? OK? Woher kommen Sie? Ah! Willkommen in Montaniola! Oder auch je nach Herkunft: Ah! Welcome! Bienvenue! Benvenuti! Benvenuto! Dobri dien! Nihao! Konnichiwa! Namasté! Marhaba!*

*Mein Name ist Muster. Hans Muster. Ich bin Skilehrer bei der Montaniola Skischule.*

*Was sagen Sie zum Wetter? O.ä. Sind Sie oft hier? Wie lange bleiben Sie da?*

*Schon mal Skiunterricht gehabt?*

*Wollen Sie Ihren Fahrstil optimieren und noch entspannter skifahren?*

*Gehen Sie doch mal ins Skischulbüro und lassen Sie sich beraten – ein wenig Skiunterricht wirkt Wunder!*

### Umgang mit Reklamationen

#### **„Unlösbare“ Probleme:**

*Das tut mir leid! Ich verstehe Sie! Bitte verstehen Sie auch unsere Situation.*

Kurze Erklärung der Sachlage: *Unsere Kollegen dort haben sicherlich einen wichtigen Grund, warum sie die Anlage abgestellt haben....* O.ä. Wenn nötig den gleichen Inhalt mit anderen Worten wiederholen.

#### **Kind in „falscher Gruppe“:**

*Ich verstehe Sie. Bitte verstehen Sie auch unsere Situation.*

Kurze Erklärung der Sachlage:

*Wir wollen nicht, dass ein Kind überfordert wird und den Spass am Skifahren verliert.*

*Ich kümmere mich darum. Wie sind Sie telefonisch erreichbar?*

#### **Wenn bei uns (möglicherweise) etwas schiefgelaufen ist:**

*Danke, dass Sie mir das melden....*

*Es tut mir leid! Evtl. Ich verstehe, dass Sie verärgert sind ... (o.ä.)*

Evtl. *Mein Name ist Muster. Hans Muster. Und wie ist Ihr Name bitte?*

*Ich leite es weiter. Ich kümmere mich darum! Evtl. Was genau? Wann? Wo? Wer? Wie?*

Evtl. *Was erwarten Sie nun von mir / uns? Evtl. Möchten Sie von uns kontaktiert werden?*

Evtl. *Ihren Namen und Ihre Telefonnummer bitte. Wir melden uns bei Ihnen.*