

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.*