

Checkliste: Die Gästereise auf Umsatzchancen prüfen

Jeden Kontaktpunkt vom ersten Interesse bis nach dem Besuch betrachten

Umsatz entsteht entlang der gesamten Gästereise. Erwartungen, Informationen, Begrüßung, Betreuung, Bezahlung und Nachkontakt beeinflussen, wie viel ein Gast bestellt, ob er wiederkommt und ob er den Betrieb weiterempfiehlt.

Vor dem Besuch

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Webseite, Speisekarte und Öffnungszeiten sind aktuell.	☐	☐	☐
Preise und Leistungsversprechen sind klar verständlich.	☐	☐	☐
Reservierungswege sind einfach und zuverlässig.	☐	☐	☐
Anfragen werden zeitnah und freundlich beantwortet.	☐	☐	☐
Besondere Angebote und Anlässe sind sichtbar kommuniziert.	☐	☐	☐
Die Online-Darstellung entspricht dem tatsächlichen Erlebnis.	☐	☐	☐

Ankunft und Platzierung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Gäste werden sofort wahrgenommen und begrüßt.	☐	☐	☐
Reservierungen und besondere Wünsche sind vorbereitet.	☐	☐	☐
Wartezeiten werden transparent erklärt.	☐	☐	☐
Der Tisch und die Umgebung sind vollständig vorbereitet.	☐	☐	☐
Der Gast erhält rasch Orientierung zum Ablauf.	☐	☐	☐
Der erste Kontakt schafft Vertrauen und Ruhe.	☐	☐	☐

Während des Aufenthalts

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Getränke und erste Empfehlungen werden rechtzeitig angeboten.	☐	☐	☐
Die Beratung orientiert sich am tatsächlichen Gästebedarf.	☐	☐	☐
Wartezeiten werden aktiv begleitet.	☐	☐	☐
Zusätzliche Bestellungen werden aufmerksam und passend angeregt.	☐	☐	☐
Die Servicekraft fragt zum richtigen Zeitpunkt nach Zufriedenheit.	☐	☐	☐
Beschwerden werden sofort übernommen und gelöst.	☐	☐	☐
Der Gast weiß jederzeit, wer zuständig ist.	☐	☐	☐

Bezahlen und Verabschieden

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Die Rechnung kommt zügig, korrekt und nachvollziehbar.	☐	☐	☐
Zahlungsarten und Abläufe sind klar.	☐	☐	☐
Die Zufriedenheit wird persönlich erfragt.	☐	☐	☐
Die Verabschiedung ist herzlich und nicht routinemäßig.	☐	☐	☐
Ein konkreter Wiederkehranlass wird bei passender Gelegenheit genannt.	☐	☐	☐
Der letzte Eindruck ist ebenso professionell wie der erste.	☐	☐	☐

Nach dem Besuch

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Bewertungen und Feedback werden beobachtet und beantwortet.	☐	☐	☐
Beschwerden werden intern ausgewertet.	☐	☐	☐
Stammgäste oder Veranstalter werden angemessen nachbetreut.	☐	☐	☐
Rückkehr- oder Empfehlungsimpulse werden datenschutzkonform genutzt.	☐	☐	☐
Erkenntnisse fließen in Standards und Schulungen ein.	☐	☐	☐

An welchem Kontaktpunkt verlieren wir derzeit am meisten Vertrauen oder Umsatz?

Welchen Kontaktpunkt verbessern wir in den nächsten sieben Tagen sichtbar?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
