

Checkliste: Gästebindung und Wiederkehr stärken

Aus einem guten Besuch eine langfristige Beziehung entwickeln

Ein wiederkehrender Gast ist wirtschaftlich besonders wertvoll. Bindung entsteht jedoch nicht durch Rabatte allein, sondern durch Verlässlichkeit, persönliche Aufmerksamkeit, passende Wiederkehranlässe und ein konsistentes Erlebnis.

Erlebnis und Verlässlichkeit

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Qualität und Service sind über verschiedene Besuche hinweg verlässlich.	☐	☐	☐
Versprechen aus Werbung und Reservierung werden eingehalten.	☐	☐	☐
Stammgäste erleben dieselbe Aufmerksamkeit wie neue Gäste.	☐	☐	☐
Probleme werden so gelöst, dass Vertrauen erhalten bleibt.	☐	☐	☐
Besondere Wünsche werden dokumentiert, soweit dies angemessen und zulässig ist.	☐	☐	☐
Der letzte Eindruck lädt zu einer Wiederkehr ein.	☐	☐	☐
Der Betrieb schafft ein klares, wiedererkennbares Profil.	☐	☐	☐

Persönliche Beziehung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Stammgäste werden wiedererkannt und angemessen persönlich begrüßt.	☐	☐	☐
Namen und Vorlieben werden nur genutzt, wenn dies natürlich wirkt.	☐	☐	☐
Mitarbeitende zeigen ehrliches Interesse ohne aufdringlich zu werden.	☐	☐	☐
Besondere Anlässe werden aufmerksam wahrgenommen.	☐	☐	☐
Die Beziehung bleibt professionell und respektiert Grenzen.	☐	☐	☐
Informationen werden im Team nur soweit notwendig weitergegeben.	☐	☐	☐
Auch neue Gäste erhalten die Chance, sich persönlich willkommen zu fühlen.	☐	☐	☐

Wiederkehranlässe schaffen

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Es gibt konkrete saisonale oder thematische Besuchsanlässe.	☐	☐	☐
Neue Angebote werden gezielt und passend angekündigt.	☐	☐	☐
Veranstaltungen passen zur Zielgruppe und Positionierung.	☐	☐	☐
Gutscheine oder Treuevorteile sind wirtschaftlich sinnvoll gestaltet.	☐	☐	☐
Der nächste Besuch wird im Gespräch natürlich angeregt.	☐	☐	☐
Angebote belohnen Loyalität, ohne nur über Preisnachlass zu funktionieren.	☐	☐	☐
Wiederkehraktionen werden auf ihre tatsächliche Wirkung geprüft.	☐	☐	☐

Kontakt und Nachbetreuung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Kontakt Daten werden nur mit klarer Einwilligung genutzt.	☐	☐	☐
Nachrichten haben einen erkennbaren Nutzen für den Gast.	☐	☐	☐
Häufigkeit und Tonalität der Kommunikation sind angemessen.	☐	☐	☐
Beschwerden oder besondere Veranstaltungen werden bei Bedarf nachbetreut.	☐	☐	☐
Rückkehrer und Empfehlungsgeber werden wertschätzend wahrgenommen.	☐	☐	☐
Abmeldungen und Datenschutzwünsche werden zuverlässig respektiert.	☐	☐	☐

Warum sollte ein zufriedener Gast gerade in den nächsten vier Wochen wiederkommen?

Welchen konkreten Wiederkehranlass entwickeln oder kommunizieren wir zuerst?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
