

Manfred Kohl

Vanilleeis mit Kernöl

Qualitäts-Stories aus dem Tourismusalltag

Lnde
international

Inhaltsverzeichnis

Service	6
Vanilleeis mit Kernöl	6
Ankunft nach Mitternacht	6
Der Gast als König?	7
Kleines Bier?	7
Auto gewaschen	8
Zigarrenkauf über das Internet	8
Call-Center	9
Software	io
EU-reif essen	io
Bio-Teller	n
Erinnerung	n
Vegetarierin	12
Aktion	12
Kaffee-Geschichte i	12
Kaffee-Geschichte 2	13
Kaffee-Geschichte 3	13
Plus und Minus	13
Reklamation	14
Rotwein	14
Trinkgeld	15
»Echt?«	15
Raumtemperatur	15
Keine Zeit!	16
Bühne frei!	16
Herrenmodegeschäft	16
Peinlich	17
Saure Wurst	18
Weckruf	19
Kinder keine Kernzielgruppe	19
Stadthotel	19
Deckungsbeitrag	20
Typische Speisen	20
Complimenti	21
Tip	21
Ein Koffer	22
Penne all' arrabbiata	22
Gefüllte Zwiebel	22
Abdeckservice	23

Wellness	24
Wellness total	24
Massagegespräch 1	25
Massagegespräch 2	26
Massagegespräch 3	26
Saunagespräch 1	27
Saunagespräch 2	27
Saunagespräch 3	28
Saunagespräch 4	29
Saunagespräch 5	30
Saunagespräch 6	30
Wohlgerüche in der Sauna	30
Beautyfarm-Termine	31
Italiener in der Sauna	31
Wellness Overkill	31
Fersenmassage	32
Un Wellness	32
Ideen & Innovationen	33
Fischbuffet	33
Alles ähnlich	33
Fitness-Studio	33
Indianerweisheit	34
Kampf gegen Krokodile	34
Manager für Vereine	35
Pillow-Menu	35
Was der Gast nicht kaufen kann	36
Altes Bett	36
Trend-Scouting	36
Visionen	37
Alles ok?	37
Commodity	37
Haken am Steg	38
Marketing	39
Rioja	39
Modegeschäft	39
Langlauf-Opening	40
Nachbetreuung	40
Anfragestatistik	41

Buchung mit Hindernissen	41
Ayurveda	42
Melden am Telefon	43
Pech gehabt	43
Firmenpreis-Lüge	44
Massenmailing	45
Last-Minute per Mail	45
Prospekt und Preisliste, bitte!	45
Speed im Internet	46
SMS-Marketing	46
Gäste vergessen einen schnell	47
Die kürzeste E-Mail	47
Fotos im www 1	48
Fotos im www 2	48
Gut angekommen?	49
Rezeptions-Jargon	49
Fragen ohne Antworten	49
Dran bleiben	50
Misslungener Telefonverkauf	50
Falsch gerechnet	51
Reklamationen	51
Mercedes statt Porsche	51
Ungefragte Antworten	52
Jede Menge Platz	52
Betriebsnachfolge	53
Fehler gemacht	53
Seniorchef und Juniorchef	53
Lebenshaltungskosten	54
Familiengesellschaft	54
Hilferuf	55
Bequemlichkeit	56
Schulden übergeben	56
Kundenbindung	58
Edelweiß	58
Ohrfeige	58
Basel II	59
Jugendanimation	59
Konzernchef	60

Notizen auf dem Fragebogen	60
Limousinenservice	61
Patchwork-Familie	62
Schnuller	62
Wellness-CD	62
Abschiedsgeschenk	63
Kleine Entschädigung fürs Warten	63
Fisch nicht frisch	64
Klebstoff	64
Fernseher funktioniert nicht	64
Adressenwechsel	65
Theresa	65
Kleingedrucktes	66
Mitarbeiter	67
Sieben Streicheleinheiten	67
Waschlappen	67
Rentiere?	68
Schneeverhältnisse	68
Telefon-Gebrauchsanweisung	69
Was die Leute alles wissen wollen!	69
Automatisch falsch	69
Ankunft 0.40	70
Den Abflug (fast) verschlafen	71
Ankunft im Hotel	71
Koch als Dekoration	72
Weinkenner	72
Einschulung	73
Zimmertest	73
Wie heißt der Berg?	74
»Panasch«	74
Image	75
1000 Kleinigkeiten	76
Anderes Zimmer	76
Praktisch identisch	76
Rote Rüben	77
Bademäntel	77
Schi Wachsein	78
»Beduftung«	78

15 Euro	78
Hilfe	79
Aspirin	79
Freie Sicht!	79
Autowäsche für Trainer	80
Kinder	80
Pralinen	80
Badehauben	81
Frühstücksei	82
Helfgott!	83
Tote Forelle	83
Eimer mit Wasser	83
Design	84
Akku vergessen	84
Seminartrainer-Stress	85
Motivation	87
Indien	87
Oma	87
Seegespräch	88
Glaubenssätze	88
Plastikfliege	88
Schneller sein	89
Ziele setzen	89
Edelsteine	89
Killerspruch	90
Zimmer zur Straßenseite	90
Karriere	90
Führung	91
Fischbuffet	92
Diddl-Maus	92
Buchungsstand	92
Predigt	93
Philosophie	93
Butler	94
A little quality story	94