

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 |