

/ Referenzprojekt /

/ Training /

**May-Personalmanagement**

Graeffstr. 35  
50823 Köln (Ehrenfeld)  
Tel. +49-221-500 550 35  
Fax +49-221-500 550 34  
E-Mail willkommen@may-  
personalmanagement.de

## Serviceorientierung im Schnellrestaurant

### Der Kunde ist König -

Auch bei dem auftraggebenden Franchise-Unternehmen, welches mit seinen Schnell-Restaurants weltweit verbreitet ist. Um sich am Markt gegen seine Konkurrenten zu behaupten, wollte der Auftraggeber in die Ausbildung seiner Mitarbeiter investieren.

### Guter Service ist das A und O

Aus diesem Grund wurde May-Personalmanagement beauftragt, die Servicekräfte am Counter in der Serviceorientierung zu trainieren. Ziel war es eine größere Kundenzufriedenheit zu erreichen und eine hieraus resultierende, positive Umsatzentwicklung.

### Das Training

Damit jeder Mitarbeiter seinen Gästen zukünftig ein stimmiges Gesamtbild vermitteln kann, wurden an insgesamt vier Trainingstagen vier Module trainiert. Angefangen bei einem angenehmen Erscheinungsbild, über eine freundliche Begrüßung, die höfliche Annahme der Bestellung, die Förderung aktiver Zusatzverkäufe, bis hin zur freundlichen Verabschiedung. Zu jedem Modul erhielten die Mitarbeiter Lehrbriefe und Übungsmaterialien, die ihnen halfen sich in den Gast hinein zu versetzen ihr Wissen zu erweitern. Die praxisorientierten Grundlagen wurden anhand von typischen Situationen angewendet. Die Teilnehmer erhielten punktgenaus Feedback zu ihren Übungen und konnten anhand einer Videoübung auch ihr Fremdbild mit dem Selbstbild in Übereinstimmung bringen.

### Das Ergebnis

Die erarbeiteten Strategien zur Gäste- und Serviceorientierung waren ein großer Erfolg. Die Motivation der Mitarbeiter wurde enorm verstärkt und die Umsatzentwicklung wurde angekurbelt. Besonders durch die Videoaufzeichnungen und das Feedback der Trainerin hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit ihre Stärken selbst zu erkennen und diese kontinuierlich auszubauen. Die Servicekräfte waren begeistert von dem Training und treten ihren Gästen nun deutlich motivierter und serviceorientierter entgegen.

### Kleiner Aufwand, große Wirkung!

In nur wenigen Tagen Intensivtraining haben wir Einiges erreichen können. Das sagten die Trainingsteilnehmer über die Zusammenarbeit mit May-Personalmanagement:

#### **Aus Feedbackbögen:**

*„Die Atmosphäre war sehr gut. Theorie und dann eine praktische Übung ist sehr vorteilhaft.“*

*„Durch das Training habe ich gesehen, wo ich bis jetzt Fehler gemacht habe, dadurch kann ich mich verbessern.“*

*Frau May hat uns sehr geholfen und sie war immer für Fragen offen.“*

*Die Besprechungen nach jedem Thema waren sehr ausführlich und es wurde auf viele Details eingegangen.“*

*„Ich habe viel für die Zukunft gelernt, um meinen Umgangsstil zu ändern.“*

Ihr eigenes Unternehmen ist die beste Referenz! Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Vorgespräch!

**Wir freuen uns auf Ihren Anruf!**

**Telefon 0221-500 550 35.**