

CHECKLISTE ZUR GESTALTUNG VON ANGEBOTEN FÜR BEST AGER

Betriebe und Hotels können mit einfachen Maßnahmen passende Angebote für Best Ager gestalten und somit ganz auf die Wünsche und Anforderungen ihrer Gäste eingehen.

Die folgende Checkliste stellt die wichtigsten Fragen nach der Customer Journey zusammen:

VOR DER REISE & ANREISE	Ist Ihr Informationsmaterial so für Best Ager aufbereitet, dass es deren Interessen und Reisegewohnheiten sowie dem subjektiv empfundenen Alter entspricht? <input type="radio"/>	Nehmen Sie bestimmte Vorlieben im Rahmen der „Stammgast-Philosophie“ bereits vor der Buchung auf, damit sich der Gast von Anfang an bei Ihnen zu Hause fühlt? <input type="radio"/>
	Stellen Sie Ihre Informationen auch online den Best Agern zur Verfügung, die neue Medien (Internet, Social Media, Smartphones, ...) nutzen? <input type="radio"/>	Bieten Sie Parkmöglichkeiten vor Ort oder einen Bring- und Abhol-Service bzw. Transfer zum nächsten öffentlichen Verkehrsmittel an? <input type="radio"/>
ANKOMMEN & ORIENTIEREN	Stehen Ihren Gästen diverse Transfer-Möglichkeiten innerorts zur Verfügung, z.B. ÖPNV, Fahrradverleih usw., und kommunizieren Sie diese auch? <input type="radio"/>	Gibt es Informationsmöglichkeiten, Materialien und Ansprechpartner für Veranstaltungen, Events, Erlebnisse und Ausflüge? <input type="radio"/>
	Sprechen Sie Ihre reiseerfahrenen und somit anspruchsvolleren Gästen gleich beim Ankommen konkret auf die besonderen Serviceleistungen Ihres Betriebes an (z.B. E-Bike-Verleih, Gäste-Card, kulinarische Spezialitäten, ...)? <input type="radio"/>	Stehen Sie mit der Tourist-Information und der Region in Kontakt, um Ihr Angebot auch dort zu platzieren? <input type="radio"/>
SERVICE & ASSISTENZ	Stehen der persönliche Kontakt mit Ihren Gästen sowie die Erfüllung ihrer individuellen Wünsche im Vordergrund? <input type="radio"/>	Garantieren Sie dem Gast „mehr“ Aufmerksamkeit und Komfort im Sinne von kleinen Besorgungen, der Wunschtageszeitung, individuellen Menüs, Gepäcktransport, ...? <input type="radio"/>
ÜBERNACHTEN, ESSEN & TRINKEN	Gibt es eine Auswahl an komfortabler Ausstattung? Haben Sie damit immer die Möglichkeit, auf individuelle Bedürfnisse der Gästegruppe eingehen zu können (z.B. verschiedene Kopfkissen, Kinderbetten für Enkel)? <input type="radio"/>	Bieten Sie eine abwechslungsreiche Speisekarte mit hochwertigen Produkten an? <input type="radio"/>
	Werden Einzelzimmer ohne Einzelzimmerzuschlag für Alleinreisende angeboten? <input type="radio"/>	Werden persönliche Ernährungswünsche berücksichtigt (z.B. Lactosefreiheit)? <input type="radio"/>
FREIZEIT (Kultur, Aktiv, Natur, Gesundheit, Genuss)	Gibt es geeignete Ausflugsziele für unternehmungslustige Kultur-, Aktiv-, Natur-, Gesundheitsinteressierte? <input type="radio"/>	Sind Wellnessangebote und Anwendungen, gegebenenfalls auch ein Medical Spa, verfügbar? <input type="radio"/>
	Bieten Sie Angebote an, die einem erlebnisorientierten Lebensstil entgegenkommen? <input type="radio"/>	Sprechen Sie damit die Vitalität und einen gesundheitsbewussten Lebensstil an und nicht die Beschwerden im Alter? <input type="radio"/>
	Findet die Zielgruppe auch Angebote für das Verreisen mit Enkelkindern? <input type="radio"/>	
KUNDENPFLEGE	Bieten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, Kritik und Beschwerden zu äußern? <input type="radio"/>	Verfügen Sie über eine Kundendatenbank mit Hinweisen zu speziellen Gästeanforderungen? <input type="radio"/>
	Gehen Sie umgehend und individuell auf Beschwerden und Kritik ein? <input type="radio"/>	Sind Sie in der Stammgastpflege gut aufgestellt? Kommen Sie der Zielgruppe, die Wert auf die Erfahrung und Erfüllung ihrer Bedürfnisse legt, entgegen? <input type="radio"/>