



### WIR ERZÄHLEN DIE HERKUNFTSGESCHICHTE UNSERER ZUTATEN

„Unsere Vorspeisen sind das Herzstück perfekten Services. Unsere Gäste wählen die Kombinationen selbst und bekommen 6 Portionen in kleinen Gefäßen serviert. Zu jeder Zutat gibt es eine Herkunftsgeschichte.“

**Vincent MOISSONNIER**  
Patron Le Moissonnier, Köln



### NÄHE DURCH PERSONAL ASSISTENTS

„Wir haben für unsere Gäste Personal Assistents, die ihnen jeden Wunsch von den Augen ablesen. Wenn jemand einen Partner zum Schachspiel sucht oder eine Begleitung zum Shopping wünscht, der Personal Assistent steht bereit.“

**Cyrus HEYDARIAN**  
General Manager Breidenbacherhof



### ICH SINGE SOGAR MIT DEN GÄSTEN

„Kaum jemand anderer ist dem Gast so nahe wie der Maître. Deshalb steht für mich vor allem der persönliche Zugang im Vordergrund: Da kann ich oft verblüffen, etwa mit gemeinsamem Singen.“

**Ansgar FISCHER**  
Maître Schwarzwaldstube Traube Tonbach, Biersbronn



### LANDESTYPISCHE PRODUKTE SORGEN FÜR HEIMATGEFÜHLE

„Ich überrasche Gäste mit typischen Produkten aus ihrem Herkunftsland wie Limonaden, Süßigkeiten und Zeitungen. Außerdem springe ich immer wieder gerne spontan als Dolmetscher ein. Das kommt gut an.“

**Ricardo DÜRNER**  
Butler im Hotel Adlon, Berlin



### WIR VERBLÜFFEN MIT GEZIELTER WEINAUSWAHL

„Wir empfangen unsere Gäste mit einem Glas Begrüßungswein, den sie beim letzten Besuch konsumiert haben. Ist der Gast neu, wählen wir einen passenden Tropfen. Das überrascht angenehm und die Gäste können sich ganz ihrer Begleitung widmen.“

**Lidwina WEH**  
Sommelière Hotel Louis C. Jakob, Hamburg

# MAGIC MOMENTS

## Der Leitfaden der Profis

So verzaubern Sie Ihre Gäste  
**step by step:** Wir liefern Ihnen die Anleitung und praktische Tipps zur Umsetzung Ihrer Magic Moments!

Text: Kerstin Biernat

**E**s genügt heutzutage längst nicht mehr, dem Gast zu vermitteln, dass man seine Wünsche und Bedürfnisse ernst nimmt, um als Gastronomie- oder Hotelleriebetrieb Eindruck zu machen. Ein Fernsehapparat auf dem Zimmer, frische Blumen und ein kleines Willkommensgeschenk, freundliches Bedienungspersonal sowie ein persönlicher Umgang mit den Gästen zählen längst schon zum Standardprogramm. Was den Gästen Magic Moments ermöglicht und sie positiv überrascht, sind weit innovativere Ideen. Diese

Seminare und bieten Kreativmeetings mit Mitarbeitern an, die gezielt moderiert werden. Nach der Auswahl einer passenden Location erfolgt ein eineinhalbstündiges Brainstorming mit den Mitarbeitern, die individuelle Ideen einbringen oder Ideenblätter entwerfen.“ Um nachhaltig an der Attraktivitätssteigerung des Angebotes zu arbeiten, werden die Resultate dieses Kreativprozesses von Cornelia Lohninger genau analysiert: „Es wird nochmals für die Dau-

Gäste erfolgreich zu begeistern ist **wie eine eigene Wissenschaft:** erlernbar und zu perfektionieren.

müssen nicht unbedingt teuer umzusetzen sein. Es zählt vielmehr der Gedanke dahinter, der Überraschungaspekt.

Das Salzburger Seminarunternehmen Lohninger & Partner hat nun einen Leitfaden entwickelt, wie Magic Moments erzielt werden können. „In jedem Restaurant oder Hotel lassen sich innovative Ideen mit wenig Aufwand erfolgreich umsetzen“, ist Cornelia Lohninger, neben ROLLING PIN die Mitinitiatorin des Q-Service-Awards, überzeugt. „Wir gestalten Workshops und

er von eineinhalb Stunden ein sogenanntes Brainwriting durchgeführt. Die generierten Ideen werden bewertet, und ein Umsetzungsplan für das Projekt wird erstellt, das den Gästen Magic Moments ermöglicht und sie zu zufriedenen Stammgästen macht.“

Thorsten Probst, Küchenchef des Burg Vital Hotels in Oberlech, setzt dabei auf die Zusammenarbeit mit Nespresso: „Unsere Gäste können aus vielen verschiedenen Geschmacksrichtungen wählen und bekommen ihren Kaffee automatisch mit Pralinen ▶



### NESPRESSO AUF DEM ZIMMER

„Wir leben eine Kaffeekultur der besonderen Art. Unsere Gäste verwöhnen wir mit einer großen Auswahl an Nespresso-Grands Crus auf dem Zimmer rund um die Uhr. Dadurch wird Kaffeegenuss richtig zelebriert.“

### Florian MOOSBRUGGER

Geschäftsführer  
Relais & Châteaux Post, Lech

## ICH KENNE DIE VORLIEBEN DER GÄSTE

„Ich informiere mich im Vorhinein über Beruf und Interessen der ankommenden Gäste, vermerke alles und verblüffe mit perfekt zugeschnittenen Angeboten wie etwa Käsecaterings und mit Ideen zur Freizeitgestaltung.“

**Thomas KLINGSBIGL**  
Chef Concierge Goldener Hirsch,  
Salzburg



## WIR FEIERN MIT DEN GÄSTEN IHRE INDIVIDUELLEN FESTTAGE

„Wir achten auf alle Anhaltspunkte: Feiern unsere Gäste Hochzeits-, Jahres- oder Geburtstage, verziert der Patisserie die Teller mit persönlichen Glückwünschen in Schokoladeschrift.“

**Dieter MÜLLER**  
Sternekoch, Patron der Kochschule Dieter Müller



## WEITSICHTIGKEIT DURCH LEIHBRILLENSERVICE

„Wir überraschen regelmäßig, wenn wir unseren Gästen in dem Moment Leihbrillen anbieten, wenn sie die Speisekarte zur besseren Lesbarkeit weit von sich strecken. Wir erfreuen auch mit Berichten über aktuelle Radarmessungen und Staus.“

**Nicole KOBJOLL**  
Mitinhaberin Schindlerhof



## Es ist immer die richtige Zeit für einen Kaffee ...



**Espresso Decaffeinato:  
Ein Grand Cru ohne Koffein und mit  
starkem Charakter.**

Die Stärke eines Espressos oder Lungos bezieht sich nicht auf den Koffeingehalt. Sie resultiert aus dem Grad der Röstung, dem Körper sowie der Bitterkeit. Der Espresso Decaffeinato enthält die ganze Stärke und Aromafülle eines Espressos mit einem intensiven und komplexen Geschmacksprofil.

Nespresso setzt ausschließlich Entkoffeinungsverfahren mit Wasser ohne Zugabe von Lösungsmitteln oder chemischen Zusatzstoffen ein. Die Grands Crus sind somit

100 % natürlich hergestellt.

Tel.: 0810 981 981

[www.nespresso-pro.com](http://www.nespresso-pro.com)

## VERGESSENES WIRD VON UNS PERSÖNLICH ZUGESTELLT

„Wenn unsere Gäste etwas hier bei uns vergessen, führen wir es ihnen persönlich bis nach Hause nach. Im besten Fall kommen wir dort an, bevor sie etwas bemerkt haben.“

**Heinz HANNER**  
Geschäftsführer Relais & Châteaux Hanner, Mayerling



und Feingebäck serviert. Dieses Konzept ist sehr erfolgreich.“ Dass Magic Moments nicht unbedingt mit großem finanziellem Aufwand verbunden sind, betont auch der Kundenbindungstrainer Wolfgang Rozal. Er hat einige Verbesserungstipps für Hoteliers parat und wünscht sich 24-Stunden-Hotelzimmer, die nicht bereits vor dem Frühstück geräumt sein müssen. Außerdem empfiehlt Rozal, sich bei Stammgästen gezielt zu bedanken, etwa mit Sekt und Brötchen, oder im Sommer kalte Fruchtsäfte und im Winter heißen Punsch gratis anzubieten.

Nicole Kobjoll vom Schindlerhof hat reichlich Erfahrung darin, mit Kreativität zu punkten: „Bringen Sie Ihren Gästen mor-

gens die gewünschte Zeitung aufs Zimmer, speichern Sie alle Informationen bezüglich Vorlieben und Besonderheiten in einer extra angelegten digitalen Datenbank ab. Gäste sind außerordentlich überrascht, wenn sie beim nächsten Besuch bemerken, dass man sich genau an sie erinnert.“

Um den gewünschten Überraschungseffekt und damit Magic Moments für Herz und Seele zu erzeugen, setzt auch Florian Moosbrugger vom Relais & Châteaux Post in Lech auf Ideenreichtum: „Am Ende des Aufenthaltes fahren wir für die Gäste mit ihren eigenen Autos vor, die wir zuvor heimlich geputzt haben. Das macht die meisten regelrecht sprachlos.“ ■

Die besten Managementtipps  
zum Nachlesen auf [www.rollingpin.eu](http://www.rollingpin.eu)

**ROLLING PIN**  
Das Internationale Fachmagazin für Hotels & Dining  
in der Gastronomie, Hotellerie und Eventwelt  
JOBS & BUSINESS



Perfektes Service!  
Die besten Ideen  
werden mit dem  
Q-Service-Award  
ausgezeichnet.

# QUALITY SERVICE AWARD 2009

## » die preise

**Eine Jury** aus den besten Köpfen der Branche wählt aus allen außergewöhnlichen Service-Ideen, die bereits umgesetzt wurden, die besten aus. Bewertungskriterien sind: Effektstärke beim Gast, Ausmaß der Kundenorientierung, Nachhaltigkeit der Aktion, Originalität bzw. Einzigartigkeit, Praxisbezug, Werbeeffect und Kosten-Nutzen-Verhältnis.

**Der Hauptpreis:** 1 Woche Trainée-Programm in einem Luxusresort. Weitere Preise: 2 Tage mit Haubenkoch Mario Lohninger im CocoonClub in Frankfurt, 1 Multimedia-Konzept für Ihren Betrieb sowie mehrtägige Verkaufsseminare und Leadership-Trainings.

**Senden Sie** Ihre Unterlagen unter dem Kennwort „Q-Service-Award“ bis zum 1. Oktober 2009 an

**office@lohninger.co.at.**

Die Preisverleihung findet im November 2009 im Zuge der großen ROLLING PIN-Gala in Wien statt.

ROLLING PIN zeichnet gemeinsam mit dem Seminarunternehmen Lohninger & Partner die **besten Service-Ideen** für Hotellerie und Gastronomie aus.

**E**s sind die Magic Moments, die als Königsdisziplin in der Hotellerie und Gastronomie gelten: das perfekte Service, das einmalige Erlebnis, das überrascht, begeistert und Gäste zu Stammgästen macht.

ROLLING PIN sucht nun gemeinsam mit dem internationalen Seminarunternehmen Lohninger & Partner die besten kundenorientierten Service-Ideen und zeichnet diese mit exklusiven Preisen aus wie zum Beispiel 1 Woche Management-Trainée-Programm in einem Luxusresort in Vietnam oder 2 Tage mit Sternekoch und Mastermind Mario Lohninger.



Was Sie dafür tun müssen, ist einfach: Schildern Sie uns, wie Sie mit unvergesslichen Erlebnissen Ihre Gäste zu Stammgästen machen und für unvergessliche Magic Moments sorgen. Präsentieren Sie uns qualitativ außergewöhnlich gute Leistungen und spektakuläre, zukunftssträchtige Qualitätsansätze oder unkonventionelle, kreative und wirksame Kundenzugänge, die Sie in Ihrem Betrieb bereits umgesetzt haben. Egal ob im Serviceablauf, an der Rezeption, im Rahmen von Events oder von Messen.

Einsendeschluss ist der 1. Oktober 2009. Die Preisverleihung findet im November 2009 im Rahmen der großen ROLLING PIN-Gala gleichzeitig mit der Vergabe der Awards „Leaders of the Year“ und „TOP-Arbeitgeber 2009“ in Wien statt.