



ilonaploenes

SALES | MARKETING | TRAINING

Mystery Calls mit Tele-Coaching für Hotellerie & Gastronomie

Qualität und Umsatz sichern

Dienstleistungen für Ihren Erfolg

Seite Thema

- 3 Mystery Calls
- 4 Angebot Mystery Calls in der Einzelreservierung
- 5 Angebot Mystery Calls M.I.C.E./Group Sales
- 6 Aufnahme neuer Hotels in unser Mystery Call Programm zur Qualitätssicherung
- 7 Hotel-Registratur & Einrichtung im Web für Mystery Calls
- 8 Trainingsangebote
- 11 Referenzen
- 12 Profil Ilona Ploenes - Qualifikation und Berufserfahrung
- 13 Kontakt

Mystery Calls

Wenn es Ihr Ziel ist, die Qualität der Bearbeitung Ihrer Reservierungs- und Tagungsanfragen nachhaltig zu steigern und damit den Umsatz zu steigern, dann sind unsere „Mystery Calls“ für Sie ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg.

Seit 2000 begleiten und unterstützen wir Hotelteams aus den Bereichen Reservierung, Front Office, Convention Sales und Service beim verkaufsorientiertem Handling von Reservierungsanfragen. Nach einem mit dem Hotel erarbeiteten und definierten Evaluierungsbogen führen wir in abgestimmten Zeiträumen „Mystery Calls“ durch. Die Anfragen werden unterschiedlich gestaltet und auf Ihre Wünsche abgestimmt.

Das Besondere für Sie: Die Gespräche werden nicht nur schriftlich bewertet, sondern Ihre Mitarbeiter erhalten unmittelbar nach dem Gespräch einen Rückruf des Mystery Callers. In diesem persönlichen Tele-Coaching wird der Gesprächsablauf kurz reflektiert, Hilfestellung gegeben und Optimierungsvorschläge besprochen.

Ihr Vorteil: Das Gespräch ist beim Mitarbeiter noch „frisch“ im Gedächtnis und Ihr Mitarbeiter erhält sofort Feedback, das gleich beim nächsten Gespräch in die Praxis umgesetzt werden kann. So werden „Testcalls“ zu einem nachhaltig wirkenden Traininginstrument, das motiviert und damit zur Steigerung von Kundenzufriedenheit und Umsatz beiträgt.

Unsere Mystery Caller zeichnen sich durch fundierte Coaching- und Trainingskompetenzen aus und bringen langjährige Erfahrung aus Hotellerie und anderen Dienstleistungen mit.

Angebot Mystery Calls in der Einzelreservierung (Reservierung/Front Office) Beispiel:

Variante

Ab 6 Mystery Calls pro Jahr inkl. Tele-Coaching nach jedem Call und schriftlicher Erfassung
Pro Mystery Call EUR 57,50¹

Wir empfehlen eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten um nachhaltige Resultate zu erzielen.

¹ Alle genannten Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Telefonkosten sind enthalten. Die Preise sind gültig bis zum 31.12.2018

Angebot Mystery Calls M.I.C.E./Group Sales

Variante

Ab 6 Mystery Calls pro Jahr inkl. Tele-Coaching nach jedem Call und schriftlicher Erfassung
Pro Mystery Call EUR 78,00¹

Wir empfehlen eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten um nachhaltige Resultate zu erzielen.

¹ Alle genannten Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Telefonkosten sind enthalten. Die Preise sind gültig bis zum 31.12.2018

Aufnahme neuer Hotels in unser Mystery Call Programm zur Qualitätssicherung

Wir empfehlen unseren Kunden vor Aufnahme der Mystery Calls ein eintägiges Intensiv-Reservierungstraining für die Mitarbeiter durchzuführen.

Ziel dieses Trainings ist es, die Grundlagen für verkaufsorientierte und effizient geführte Kundengespräche zu legen. Gleichzeitig werden die mit Ihnen vereinbarten Kriterien für Mystery Calls trainiert, so dass ein positiver Einstieg in die Maßnahme garantiert wird, der Ihnen und Ihrem Team einen hohen Nutzen bringt.



Hotel-Registratur & Einrichtung im Web für Mystery Calls

Unsere Kunden können die schriftlichen Reports der Gespräche bequem von unserer Homepage herunterladen.

Die Einrichtung eines neuen Hotels umfasst:

- Telefonische Absprache zur Analyse der Ist-Situation und Zielformulierung
- Ausarbeitung eines individuell zugeschnittenen Evaluierungsformulars (Festlegung der zu beurteilenden Kriterien; bis zu 6 Hauptkriterien)
- Anlegen eines Call Plans
- Registrierung des Hotels auf der Homepage und Vergabe der Zugriffsrechte für einen komfortablen Download der Reports

Einmalige Einrichtungsgebühr: **EUR 280,00**¹

¹ Alle genannten Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Preise sind gültig bis zum 31.12.2018

Trainingsangebote

Nachstehend ein kurzer Überblick über einen Auszug an Trainingsthemen, die aktuell von mir durchgeführt werden. Die Trainingsinhalte werden individuell den Bedürfnissen unserer Kunden eingeplant.

1. Reservierungsgespräche verkaufsorientiert und effizient führen
2. Telefonische Veranstaltungsanfragen verkaufsorientiert und effizient führen
3. Telemarketingaktionen planen und durchführen
4. Kunden – und gastorientiertes Telefonieren
5. Fit am Gast – Servicetraining/Beschwerdehandling
6. Zielorientierte Teamführung
7. Positive Kommunikation
8. Konflikte konstruktiv lösen
9. Mitarbeiter effizient führen
10. Sales- & Marketingtrainings
11. Zeitmanagement
12. Persönlichkeits- & Führungstraining mit dem persolog© Persönlichkeitsmodell

Ausführliche Informationen zu den einzelnen Trainings finden Sie auf unserer Webseite www.ilonaploenes.de unter [Leistungen/Trainings](#) zusammengestellt.

Trainingsangebote

Alle Trainings können Sie als firmeninterne Veranstaltungen buchen. Die Seminarinhalte passen wir Ihren individuellen Zielsetzungen an. Um Ihnen einen ersten Eindruck zu geben, hier ein Beispiel aus dem Training „Reservierungsgespräche verkaufsorientiert und effizient führen“.

So könnte Ihr Training für Ihre Reservierungsmitarbeiter aussehen:
(Auszug aus dem Training „Reservierungsgespräche verkaufsorientiert und effizient führen“)

Mögliche Trainingsinhalte:

- Was macht erfolgreiche Telefonate aus?
- Gibt es typische Reservierungsgespräche?
- Der Faktor Zeit beim Telefonat
- Positive Kommunikation und kundenorientiertes Verhalten am Telefon
- Positiver Gesprächsaufbau
- Bedarfsermittlung/ aktives Zuhören und Fragetechnik
- Nutzenpräsentation /Formulierungstraining
- Einwände als Chance nutzen
- Verkaufsabschluss
- Erfolgreicher Gesprächsabschluss



Trainings

Unsere Arbeitsweise basiert auf aktuellen Erkenntnissen der Lerntheorie. Wissens Elemente werden durch praktisches Arbeiten umgesetzt. Neu erworbene Kompetenzen werden geübt und reflektiert. Der Focus liegt auf einem starken Praxisbezug.

Das Training „Reservierungsgespräche verkaufsorientiert und effizient führen“ können Sie als 1-tägiges Training für Ihr Team nutzen (nur bei Aufnahme von Mystery Calls als 1-tägiges Training buchbar).

Ihre Investition in diese Maßnahme: **EUR 1.400,00¹**

Sofern Sie keine Mystery Calls zur Qualitätssicherung nutzen möchten, können Sie das Training auch als 2-tägiges Training buchen.



¹ Alle genannten Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher MwSt. und Reisekosten Die Preise sind gültig bis zum 31.12.2018 Die maximale Teilnehmerzahl ist auf 10 Teilnehmer begrenzt.

Referenzen

Sie möchten sich einen Eindruck machen, mit wem wir erfolgreich zusammenarbeiten und was unsere Kunden und Seminarteilnehmer über uns sagen?

Dann freuen wir uns, wenn Sie einen kurzen Blick auf unsere Webseite, www.ilonaploenes.de unter der Rubrik **Referenzen** und **Kundenstimmen**, werfen.



Profil Ilona Ploenes

Qualifikation und Berufserfahrung

Hotelfachfrau IHK

Werbefachliche Ausbildung an der WAK Akademie Köln
Kommunikationswirtin, Marketing Business Akademie, Bonn
Zertifizierte Trainerin für das persolog® Persönlichkeits-Modell
Geprüfte Vertriebswirtin, BDV

Zertifizierter, interkultureller Trainer- und Berater, Pädagogische Hochschule, Heidelberg

DVCT- zertifizierte Trainerin (Deutscher Trainer- und Coaching Verband)

Zertifizierter Mediator, Freie Universität Berlin

Zertifizierter Coach, Freie Universität Berlin

CPE Diplom, Cambridge University

Zahlreiche Fortbildungen in Rhetorik, Dialektik, Präsentationstechniken u.a.

Zertifizierter Team Coach, Steinbeis Hochschule Berlin (SHB)

Über 15 Jahre in- und ausländische Praxiserfahrung in Führungspositionen in der internationalen Hotellerie,
Schwerpunkt: Sales & Marketing, Reservations.

Davon 10 Jahre erfolgreich tätig als Director Sales & Marketing für die Regionen:

Deutschland, Österreich, Schweiz und Osteuropa der Marken Holiday Inn und Crowne Plaza Hotels.



