



Presseinformation

Block House schickt seine Service-Elite ins Intensivtraining auf Mallorca

Auf dem Top Service Seminar der Block Akademie entwickelten ausgewählte Servicemitarbeiter Strategien für eine verbesserte Gästebindung

Hamburg, im April 2009 – Vom 30. März bis zum 3. April 2009 hatten insgesamt 45 Mitarbeiter aus 34 Block House Restaurants jeweils für zwei Tage einen besonderen "Arbeitsplatz": Im Rahmen des Top Service Seminars entwickelten sie neue Strategien zum Thema "Gästebindung & Gästeloyalität". Dafür verließen sie ihre gewohnte Arbeitsumgebung und flogen nach Palma de Mallorca. Diese besondere Form der Anerkennung führte Block House bereits zum zweiten Mal durch. „Die Erfahrungen aus dem letzten Jahr waren hervorragend“, sagt Sven Eschweiler, Bereichsleiter für acht Block House Restaurants. Bereits 2008 waren die Mitarbeiter, die sich im Laufe eines Jahres im Service besonders hervorgetan hatten, für zwei Tage zum Workshop nach Mallorca geflogen. Da die Top Service-Mitarbeiter die neuen Serviceinhalte selbst erarbeiten, können sie sehr viel besser auch ihre Kollegen von den Verbesserungen überzeugen“, sagt Matthias Reim, der als Bereichsleiter für neun Block House Restaurants verantwortlich ist.

In Gruppenarbeit, Rollenspielen und Trainings wurde erarbeitet, wie der einzelne Servicemitarbeiter die Beziehung zum Gast noch besser gestalten kann. Der Mitarbeiter kann den Gast noch umfassender über das Unternehmen informieren, individuelle Empfehlungen aussprechen und mehr Verbindlichkeit beim Abschied erreichen. Block Akademie-Leiter Andreas Kurtenbach: „Jeder bringt sich persönlich ein und gestaltet den zukünftigen Erfolg aktiv mit“. Die Teilnehmer sind allesamt herausragende Servicemitarbeiter, die eine Multiplikator- und Vorbildfunktion für ihre Kolleginnen und Kollegen haben. Für ihre Teilnahme erhalten Sie als Auszeichnung den „Top Service Stern“, der ihre Leistungen honoriert. Block House-Direktor Thomas Roß: „Zehn der insgesamt 45 Teilnehmer waren bereits zum zweiten Mal dabei. Das sind im wahrsten Sinne die Stars unserer Service-Mannschaft.“

Die erarbeiteten Inhalte wurden schon vor Ort auf ihre Praxistauglichkeit überprüft und für gut befunden. Schon bald werden die Seminarergebnisse auch für alle anderen Mitarbeiter in den Block House Restaurants sichtbar. Unmittelbar nach der Rückkehr der letzten von insgesamt drei Gruppen werden die Resultate für einen Servicefilm nachgestellt und aufgezeichnet. Damit sind alle Kollegen im Service auf dem gleichen Wissensstand und können gemeinsam die Ideen für eine verbesserte Gästebindung umsetzen.

Pressekontakt:

Block Gruppe

Nina Conze // Public Relations

Telefon 040 299 02 109

E-Mail nina.conze@block-gruppe.de