

[www.ortner-coaching.de](http://www.ortner-coaching.de)



prosper beyond belief

**UPSELL PROFIT**

...oder, wie man noch ungenutztes  
Umsatzpotential ausschöpft und ein  
Gästerlebnis kreiert.

Ungenutztes Potential vieler Hotels

Mitarbeiter verkaufen gerne, nur wie?

Upsell Trainingskonzept von ORTNER COACHING

Zahlen, die überzeugen...

## Ungenutztes Potential vieler Hotels

In einigen Hotels erreichen die Reservierungs- und Frontoffice-Teams richtig gute Umsätze durch Upselling. Der Vorteil dieses Umsatzes besteht darin, dass er kaum Kosten produziert. Upsell-Umsatz ist so gut wie Profit und wer möchte nicht mehr Profit in seinem Haus erzielen?

In anderen Hotels hören wir den Satz: „Bei uns geht das nicht, weil...“. In all diesen Fällen können wir gemeinsam mit dem Team zeigen, dass es geht, weil... die Mitarbeiter trainiert sind, Spaß am Verkaufen haben und den Gästen einen besseren Service und vor allem ein gutes Einkaufserlebnis bieten.

## Mitarbeiter verkaufen gerne, nur wie?

Hardselling war gestern und hat bei vielen Mitarbeitern und Gästen ein sehr schlechtes Image – niemand möchte zu dieser Art Verkäufer gehören.

„Service Selling“ bietet dem Mitarbeiter die Chance, das Verkaufen als einen Service am Gast zu begreifen. Der Gast erhält über seine getroffene Wahl hinaus ein tolles Angebot. Wenn er sich dafür entscheidet, erlebt er ein besonderes Einkaufserlebnis, wenn er sich dagegen entscheidet, hat er ebenso eine gute Wahl getroffen. Plötzlich empfindet der Mitarbeiter keinen Druck, verkaufen zu müssen. Verkaufen funktioniert nicht über Druck sondern über Spaß und Leichtigkeit.

## Upsell Trainingskonzept von ORTNER COACHING

Bei einem nachhaltigen Training geht es darum, über viele Jahre eingefahrene Kommunikationsmuster zu verändern und neu zu definieren. Innerhalb einer gewissen Bandbreite können wir Menschen uns ändern, hierfür gibt es zwei Voraussetzungen: wir müssen es selbst wollen und wir brauchen bei regelmäßigem Training ca. 6 bis 9 Monate dafür. Daher trainieren wir in 12 Halbtagsmodulen über einen Zeitraum von einem Jahr. Das gibt den Mitarbeitern immer wieder die Möglichkeit, Gehörtes und Gelerntes in der Praxis zu testen und die Erfahrungen im nächsten Training zu besprechen. Wir kommen nicht exzellent zur Welt, wir werden exzellent, weil wir üben.

## Zahlen, die überzeugen...

### Beispiel Nr. 1

Stadthotel  
300 Zimmer  
5\* Deluxe

vor Trainingsbeginn: 4.500,- EUR Upsell Revenue monatl.  
nach erstem Training: 10.000,-EUR Upsell Revenue monatl.  
nach viertem Training: 20.000,- EUR Upsell Revenue monatl.

### Beispiel Nr. 2

Kurhotel  
150 Zimmer  
5\*

vor Trainingsbeginn: 0,- EUR Upsell Revenue monatl.  
nach erstem Training: 1.000,- EUR Upsell Revenue monatl.  
nach zweitem Training: 4.000,- EUR Upsell Revenue monatl.

## Zahlen, die überzeugen...

### Beispiel Nr. 3

Stadthotel  
95 Zimmer  
5\* Deluxe

vor Trainingsbeginn: 2.000,- EUR Upsell Revenue monatl.

nach erstem Training: 8.000,-EUR Upsell Revenue monatl.

nach zweitem Training: 17.000,- EUR Upsell Revenue monatl.

Ihr „return on investment“ beginnt oft schon nach dem zweiten Training also nach drei Monaten!



## Sie wollen handeln...

- Da jedes Hotel seine individuellen Voraussetzungen hat, erhalten Sie auch ein individuelles Angebot
- Ein Upsell Training ist für folgende Abteilungen geeignet:  
Reservierung, Empfang/Frontoffice, Guest Relation,  
Bankettabteilung/Convention Sales
- Bei konkretem Interesse, geben wir Ihnen gerne die Kontaktdaten unserer Referenzkunden

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Ortner Coaching  
Melanie Ortner  
Bierstadter Strasse 32

D-65189 Wiesbaden

fon +49 (0) 611 308 9921 0

mobil +49 (0) 173 381 9635

m.ortner@ortner-coaching.de

www.ortner-coaching.de

