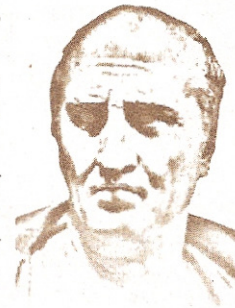


CICERO DIE GROSSEN KLEINIGKEITEN ■

Was macht den Unterschied zwischen einem guten und einem sehr guten Hotel aus? Es sind weniger kostspielige Investitionen in die Hardware, die für den Gast ohnehin nur schwer zu fassen sind und sich oft nicht rechnen. Viel wichtiger sind da Kleinigkeiten, die oft wenig bis gar nichts kosten, dem Gast aber das Gefühl geben, dass man sich wirklich um sein Wohlbefinden bemüht. Ein Beispiel gefällig? Vor kurzem weilte Cicero im Bregenzer Wald und durfte drei Tage lang in einem auch architektonisch bemerkenswerten Hotel in Mellau nächtigen. Da es sich um ein nagelneues 4-Sterne-Superior-Hotel handelte, gab es an der Ausstattung rein gar nichts auszusetzen. Wirklich begeistert war Cicero jedoch von einer kleinen



Dienstleistung, die ihm als letzter Eindruck dieses sonnigen Hauses noch lange in Erinnerung blieb. Nach dem Auschecken wurde ihm von der freundlichen Receptionistin eine kleine Flasche Wasser mit auf den Weg gegeben. So hatte Cicero für die bevorstehende Heimreise mit dem Auto gleich eine kleine Erfrischung an Bord. Mit dieser kleinen, kostengünstigen Geste gelang es, einen wirklich nachhaltigen und rundum positiven letzten Eindruck zu vermitteln, der bekanntlich genauso wichtig wie der erste Eindruck ist. Cicero wünscht sich, dass möglichst viele Häuser diese Idee – die übrigens von einer bekannten Mineralwassermarke unterstützt wird – übernehmen. Denn wie heißt es so schön: Kleine Geste, große Wirkung!

Falls Sie sich betroffen fühlen, schicken Sie uns bitte ein E-Mail: gast@wirtschaftsverlag.at oder ein Fax: 01/546 64-360