

# MAGIC NOT MISERY:

CREATING MOMENTS  
IN HOSPITALITY

**DIGITALK**  
4. MÄRZ 2024

**brandnamic** x  
gasser | oberhofer | prader



# LEARNING NUGGETS



## NUGGET 1

Magic Moment =  
erinnerungswürdig +  
außergewöhnlich

Damit aus Gästebegeisterung  
Gästebindung wird.

## NUGGET 2

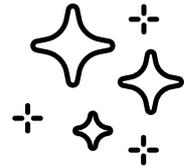
Momente der Wahrheit an jedem  
Touchpoint der Guest Journey:  
Magic Moment oder Moment der  
Frustration

## NUGGET 3

5 Magic Moments Essentials

1. Kreativität und Innovation aus dem ganzen Team
2. Gästeverständnis: Werte – Gefühle – Taten
3. Der richtige Zeitpunkt ist alles.
4. Okay ist nicht gut genug.
5. Statt outside in besser inside out denken.

# MAGIC MOMENT IDEEN



- + Anreiseberatung zu Strecke, Sehenswürdigkeiten unterwegs und Restaurant-Tipps für Anreise – das ist der erste Tag des Urlaubs!
- + Anruf vor Ankunft mit Information zum Status des Zimmers, zu den Möglichkeiten für Aktivitäten am Anreisetag
- + Namen verwenden (bis hin zum Hund)
- + Fixe An- und Abreiserituale
- + Gerichte-Geschichten samt Informationen zu den Produzenten
- + Spiele bereitstellen (nicht nur für Kinder)
- + Weinverkostung
- + In-room-Yogamatte mit Tipps des Tages
- + Popcorn als Überraschung für einen gemütlichen Regenabend
- + Pflanzenpate werden: für Bäume, Beete, besondere Blumen geeignet
- + Lokale Snacks der Jahreszeit entsprechend als kleine Überraschung zwischendurch
- + Welcome Drink an Jahreszeit anpassen
- + Ein Buch nach Wahl als Geschenk auf dem Zimmer bei der Anreise
- + Ein Garagenstellplatz reserviert auf den Gästenamen
- + Eine Vorfrequenzemail mit Tipps für den bevorstehenden Aufenthalt
- + Beim abendlichen Turn-down-Service den Morgenmantel bereitlegen
- + Bereitstellen des Lieblingsobsts auf dem Zimmer für Stammgäste
- + Persönliche, telefonische Rückfragen nach dem Check-in, ob auf dem Zimmer alles in Ordnung ist
- + Ein Schuhputz-Service über Nacht als kleine Überraschung am Morgen
- + Eine Karte mit motivierenden Worten auf dem Kopfkissen
- + Ein kostenloses Fußpeeling vor der gebuchten Massage
- + Täglich frisches Wasser mit oder ohne Kohlensäure, je nach Wunsch, auf dem Zimmer
- + Ein persönlicher Anruf für die treuesten Gäste am Geburtstag und zu besonderen Anlässen
- + Ein erfrischendes Sorbet, Drinks oder Fruchtspieße am Pool für Sonnenanbeterinnen und Sonnenanbeter
- + Kostenlose Sonnenhüte im Außenbereich des Spas als Sonnenschutz
- + Eine kostenlose Schnupper-Handmassage
- + Auf die Jahreszeit angepasste Düfte
- + Individuelle Ansprache bei jedem Gang beim Abendessen
- + Frühere Pool-Öffnungszeiten für die Frühaufsteherinnen und Frühaufsteher und frisch gepresste Säfte am Beckenrand
- + Zeit für Gespräche

# SMARTE SOFTWARELÖSUNGEN BY BRANDNAMIC



Data Hub App



Privacy App



Cluster App



Campaign  
Manager



Newsletter



Korrespondenz-  
manager



Voucher App



Payment



eHotelier



Content  
Manager



Fidelity App



Carlito

**MAGIC MOMENTS:**  
AUTHENTISCH. ECHT.  
EINZIGARTIG.



**MARKETING  
SOFTWARE  
CONSULTING  
FOR POWERFUL  
HOTEL BRANDS**

**brandnamic**  
gasser | oberhofer | prader



**MICHAEL OBERHOFER**

Inhaber & Geschäftsführer

[team.oberhofer@brandnamic.com](mailto:team.oberhofer@brandnamic.com)