



Marcus Smola

Marcus Smola hat das Hotelfach von der Pike auf gelernt. Seiner Ausbildung und berufsbegleitendem Marketingstudium folgten verschiedene Positionen in Vertrieb und Marketing. Nach zehn Jahren bei Steigenberger Hotels kam er 1999 zu Best Western. Seit April 2008 führt er das Unternehmen als Geschäftsführer. Hotellerie und Gastronomie stehen jeden Tag wie keine andere Branche im „intimen“ Kontakt zu ihren Kunden. „Gästeerwartungen zu übertreffen“ ist daher ein Dauerthema und gehört zu Marcus Smolas Lieblingsthemen. Im Rahmen des RTL TV-Formats „Undercover Boss“ ging Marcus Smola unerkannt in verschiedene Best-Western-Hotels und arbeitete dort als Praktikant an der Basis mit. Seine gewonnenen und lehrreichen Erkenntnisse vermittelt er heute auf beeindruckende Weise. In Vorträgen begeistert er mit einem Feuerwerk an Impulsen aus der Praxis für die Praxis. Marcus Smola versteht es, sein Publikum zu unterhalten, singt und spielt dabei Klavier und übertrifft die Erwartungen regelmäßig.

„Kunden zu begeistern kann so einfach sein!“

Themen

› Die Goldfisch-Strategie: 1 % Kosten – 100 % Kundenbegeisterung

- Warum zufriedene Kunden nicht genug sind
- Kundenloyalität – wo die Hebel liegen und was eine Rolle spielt
- Wie Kunden Kaufentscheidungen treffen und wie Sie darauf eingehen
- Wie Sie Kundenerwartungen übertreffen und begeistern

› Verblüffung – Der schnelle Weg ins Kundenherz

- Was Kundenverblüffungen sind und warum sie funktionieren
- Sechs Schritte zum erfolgreichen Verblüffer
- Was den Unterschied ausmacht zwischen Taxifahrer und persönlichem Chauffeur
- Wie Kunden zu Fans und zum Botschafter Ihrer Marke werden

› Emotional Leader – Führen mit Leidenschaft, Herz und Verstand

- Acht einfache Tipps für wirkungsvolle Führung
- Wie Sie mit leidenschaftlichen Mitarbeitern Ihre Kunden begeistern
- Wie Sie die Leidenschaft Ihrer Mitarbeiter wecken und Tellerträger zu Wohlfühlmanager entwickeln

Referenzen & Presse

AER Reisebüros, AOK Nordost, Artdeco cosmetic, Berliner Bank, Bettenring, Intl. Berufsakademie Freiburg, Jumo Messtechnik, LIGNOTREND, Management Circle, Median Kliniken, Pro Mensch, Conference Group GmbH, TSS-Touristik, UNION TANK, Zentralverband Deutsches Dachdeckerhandwerk

„Authentisch, mit Herzblut, sehr genau auf die Zielgruppe ausgerichtet (alles andere als ein Vortrag aus der Schublade), sowohl kurzweilig als auch einprägsam. Wir waren begeistert, denn die Impulse des Mannes am Klavier sind hängen geblieben. Unsere Mitgliedsfirmen erinnern sich an Herrn Smola und seine Botschaften. Vielen Dank!“ **Dr. Martin Süß, Vorstand Bettenring eG**

„Marcus Smola zog seine Zuhörer sofort in seinen Bann. Sein Vortrag wirkte frisch und leicht, völlig unkonventionell und hochgradig kompetent. Smola vermittelt unternehmerisches Denken verbunden mit viel praktischer Erfahrung. Man merkt, dass keine Lehrbuchweisheiten vorgetragen werden, sondern wertvolle Denkansätze und Erfahrungen aus der Praxis. Ein einmaliges Erlebnis!“ **Guido Vandervelt, Geschäftsführer D+W GmbH, VDH, Köln**

Inspiration

› Menschen, Bücher und Ereignisse, die mich inspirieren:

- Hoteliers, die sich *wirklich* um ihre Gäste kümmern
- Feedback von Mitarbeitern
- Meine Eltern, die mir Werte vermitteln und vorleben
- Zwei langjährige Chefs, die mir stets Mut machten

www.speakers-excellence.com

Honorare / Reisekosten / Sprachen

Impulsvortrag	Auf Anfrage
Tagessatz	Auf Anfrage
Reisekosten	Eschborn
Vortragssprachen	

Live-Booking



Medien & Empfehlung



Informiert.TV – (Kunden-) Erwartungen übertreffen!
ASIN: 3868680535
42,80 €



Undercover Boss – Die komplette erste Staffel
ASIN: B004WGPLJI
9,90 €