

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 und die Erwartungen regelmäßig zu übertreffen.

„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 Kunden-Verblüffungen sind und warum sie funktionieren
- Sechs Schritte zum erfolgreichen Verblüffer
- Was den Unterschied ausmacht zwischen Taxifahrer und persönlichen 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 hängengeblieben. 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, ZVDH, Köln**

„Marcus Smola – seine Begeisterung für gelebte Gastfreundschaft ist einfach ansteckend und motivierend. Mit Humor, Charme und Leidenschaft fesselt er seine Zuhörer. Er überzeugt durch seine Authentizität und schafft es immer, nicht nur die Köpfe, sondern auch die Herzen der Menschen zu erreichen. Durch seine Freude und Leidenschaft überzeugt und ermutigt er seine Zuhörer, Neues auszuprobieren und eingetretene Pfade zu verlassen. Er fasziniert seine Zuhörer mit ungewöhnlichen Ideen und Konzepten. Unser Prädikat für Marcus Smola: Unbedingt empfehlenswert!“ **Peter Weckesser, Geschäftsführer Pro Mensch im Unternehmen GmbH**

www.speakers-excellence.com

Honorare & Sprachen

Impulsvortrag Auf Anfrage

Tagessatz Auf Anfrage

Vortragssprachen

Reisekosten



Eschborn

Medien



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



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