

БИБЛИОТЕКА КНИГИКРАТКО

**КРАТКОЕ
СОДЕРЖАНИЕ
«ИСКРЕННИЙ
СЕРВИС»**

Библиотека КнигиКратко

Краткое содержание

«Искренний сервис»

Серия «КнигиКратко»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=27360030

APP;

Аннотация

Этот текст – сокращенная версия книги «Искренний сервис». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты.

Тот, кто мыслит как предприниматель, должен всегда двигаться в направлении, противоположном циклическому развитию рынка. Когда все сокрушается о потерях, нужно вкладывать деньги – ведь потом эти деньги уже не будут такими дешевыми.

Клаус Кобьёлл

Клаус Кобьёлл, владелец конференц-отеля класса люкс Schindlerhof и автор книги «Искренний сервис», призывает всех руководителей поставить себе на службу мощные силы, таящиеся в человеческой психике. Первая из них зовется мечтой. «В детстве мы все умели мечтать, – пишет Клаус, – лежишь себе на травке, смотришь в небо и мысленно рисуешь свою будущую жизнь. Если вы забыли, как это делается, надо учиться заново. Иначе успеха вам не видать».

Уже 14 лет Schindlerhof играет в высшей лиге конференц-отелей Германии. Годовой оборот компании – 8,5 млн евро. Оборот на одного сотрудника – 120 000 евро. Это вдвое превышает средние показатели по отрасли в Германии. Четыре раза подряд Schindlerhof признавали лучшим конференц-отелем Германии. Дважды отель получал премию Качества ведущих объединений германской промышленности. Последняя награда: отель Schindlerhof признан лучшим отелем Европы по итогам конкурса «100 Best Workplaces in Europe 2007».

Клаус Кобьёлл ведет семинары и учебные курсы по темам «Маркетинг гостиничного бизнеса» и «Мотивационный менеджмент». По мотивам одного из этих семинаров написана книга «Искренний сервис». Ее главная ценность, конечно, в том, что все формулы Кобьёлла подтверждены его собственным примером.

Напоминаем, что этот текст – краткое изложение книги

Клаус Кобьёлл

«Искренний сервис»

«Тот, кто мыслит как предприниматель, должен всегда двигаться в направлении, противоположном циклическому развитию рынка. Когда все сокрушаются о потерях, нужно вкладывать деньги – ведь потом эти деньги уже не будут такими дешевыми».

Клаус Кобьёлл

Предприимчивый мечтатель

Клаус Кобьёлл, владелец конференц-отеля класса люкс Schindlerhof и автор книги «Искренний сервис», призывает всех руководителей поставить себе на службу мощные силы, таящиеся в человеческой психике. Первая из них зовется мечтой. «В детстве мы все умели мечтать, – пишет Клаус, – лежишь себе на травке, смотришь в небо и мысленно рисуешь свою будущую жизнь. Если вы забыли, как это делается, надо учиться заново. Иначе успеха вам не видать».

Уже 14 лет Schindlerhof играет в высшей лиге конференц-отелей Германии. Годовой оборот компании – 8,5 млн евро. Оборот на одного сотрудника – 120 000 евро. Это вдвое

превышает средние показатели по отрасли в Германии. Четыре раза подряд Schindlerhof признавали лучшим конференц-отелем Германии. Дважды отель получал премию Качества ведущих объединений германской промышленности. **Последняя награда на момент написания книги: отель Schindlerhof признан лучшим отелем Европы по итогам конкурса «100 Best Workplaces in Europe».**

Клаус Кобьёлл ведет семинары и учебные курсы по темам «Маркетинг гостиничного бизнеса» и «Мотивационный менеджмент». По мотивам одного из этих семинаров написана книга «Искренний сервис». Ее главная ценность, конечно, в том, что все формулы Кобьёлла подтверждены его собственным примером.

Биографическая справка

Клаус Кобьёлл родился в 1948 г. в Бамберге (ФРГ), бизнесом занимается с 22 лет. После окончания в 1970 г. Школы гостиничного бизнеса в Страсбурге (Франция) он, имея 1000 DM стартового капитала, открыл в Эрлангене (близ Нюрнберга) Cреperie – первую в Германии «блинную» на 27 посадочных мест. Затем через каждые полтора года следовало открытие нового объекта в области популярной гастрономии: от дискотеки и джазового клуба до китайских и французских ресторанов и американского бара. Деревенский отель Schindlerhof был его двенадцатым предприятием и первой собственностью. В 1990 г. он превратил его в творческий центр Schindlerhof.

Анализ успеха отеля Schindlerhof

За последние 20 лет отель Schindlerhof добился роста в 300%, в то время как для данной отрасли в целом соответствующий показатель составил всего 150%. Клаус Кобьёлл называет несколько причин такого успеха.

Причина 1

Непреложное правило – никому и никогда не делать скидок. В ценовой борьбе малые и средние предприятия не могут победить в принципе. Отель Schindlerhof просто отказался от участия в ней. Такая политика способствует построению сильного бренда – у сильного бренда всегда строгие правила.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.