

## Vorwort

„Darf’s ein bisschen mehr sein?“, Service, Leidenschaft und Kundenfreundlichkeit: Herzlich willkommen in der Welt des Dienstleistungsunternehmens Bad.

Schwimmbäder, Saunen, Freizeitparks und Ferienanlagen haben sich in den vergangenen Jahren enorm entwickelt. Verändert haben sich aber auch die Ansprüche, Bedürfnisse und Wünsche der Gäste.

Unser Interesse an dieser Entwicklung hat dazu geführt, dass wir recherchiert haben, welche Fachliteratur es dazu auf dem Markt gibt. Wir konnten keine spezielle auf Bäder ausgerichtete Literatur finden. Das hat uns auf die Idee gebracht, unser erstes gemeinsames Buch zu schreiben. Unsere Erfahrungen als Geschäftsführer, Betriebsleiter sowie Dozenten von und in Bädern haben uns in den vergangenen Jahren sehr geprägt. Gerade die positiven Momente, aber auch die negativen Erfahrungen haben uns dazu inspiriert, diesen Schritt zu gehen. Eines unserer Ziele ist es, unser Wissen und unsere Erfahrungen praxisnah an alle Kollegen (vom Azubi bis zum Geschäftsführer) weiterzugeben. Dieses Buch soll Sie befähigen, den vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden und Ihren Alltag mit Bravour zu meistern. Des Weiteren besteht unsere Motivation darin, die Servicequalität und Dienstleistung in den öffentlichen Einrichtungen – ganz egal, ob kleines Bad oder große Aquaparks bzw. Wellnessstempel – zu verbessern. Nur wer die Menschen versteht und bereit ist, ihnen ein Lächeln zu schenken, dem werden sich Türen und Tore öffnen. Jede Begegnung mit einem Menschen kann etwas Positives bewirken.

Was würde passieren, wenn jeder dem klassischen Bild der drei Affen („nichts hören, nichts sehen, nichts sagen“) folgend seiner Tätigkeit nachgeht? Wäre das die richtige Strategie, um Gäste zu binden oder neue Gäste zu gewinnen? Sollte das Ihre Einstellung zur Dienstleistung sein, dann legen Sie dieses Buch zur Seite. Wenn Sie sich hingegen den Herausforderungen der Branche und den Anliegen, Reklamationen, Anregungen und Wünschen Ihrer Gäste stellen wollen, dann ist dieses Buch für Sie genau das richtige.

In diesem Ratgeber nehmen wir Sie gerne mit auf unsere Reise durch die Bäderwelt. Für uns ist Kommunikation mehr als nur ein Wort. Gespräche sind mehr als nur ein verbaler Austausch. Die Kommunikation und der Faktor Mensch sind für uns der Schlüssel zum Erfolg!

Wir wünschen Ihnen viel Spaß auf Ihrer Reise in die Welt des Services, der sozialen Kompetenzen, des lösungsorientierten Handelns und der Dienstleistungen.

Thomas Schmitt & Eric Voß