

Inhaltsverzeichnis

1	Vielfalt der Besucher und ihre Bedürfnisse	10
1.1	Zielgruppen	13
1.1.1	Babys und Kleinkinder	13
1.1.2	Kinder und Jugendliche	14
1.1.3	Erwachsene	17
1.1.4	Senioren	17
1.1.5	Familien	18
1.1.6	Frühschwimmer	19
1.1.7	Abendschwimmer	21
1.1.8	Sauna-/Wellnessgäste	22
1.1.9	Gruppen.....	24
1.1.10	Kursteilnehmer.....	26
1.1.11	Sport- und Leistungsschwimmer	30
1.1.12	Menschen mit Handicap	32
1.1.13	Gäste mit Migrationshintergrund	34
1.1.14	Besondere Zielgruppen	36
2	Spiel, Spaß und Entspannung – Welche Bäderarten gibt es?	38
2.1	Bäderarten	38
2.1.1	Hallenbäder	39
2.1.2	Freibäder	39
2.1.3	Kombibäder.....	39
2.1.4	Naturbäder	39
2.1.5	Kur-, Heil- und medizinische Bäder.....	39
2.1.6	Sportbäder	40
2.1.7	Freizeitbäder (Spaß- und Erlebnisbäder).....	40
3	Herzlich willkommen – Ein Lächeln gewinnt!	41
3.1	Der erste Eindruck zählt! – vom Parkplatz zur Kasse	41
4	Vom Stiefelgang zum Barfußgang – der Weg ins Bad	51
4.1	Stiefelgang/Barfußgang.....	51
4.2	Duschen und Sanitäranlagen	55
5	Die Badelandschaft – Badeanstalt oder Wellnessstempel?	57
5.1	Epochen der Badekultur.....	58
5.2	Zurück in die Badelandschaft	60

6	Gastronomie in Bädern – Das Auge isst mit!	66
6.1	Betriebsformen und ihre Zielgruppen	67
6.2	Pommes rot-weiß oder Salat delikate?	69
6.3	Atmosphäre schaffen	73
7	Jetzt wird's heiß! – Sauna und Wellnessanlagen	77
7.1	Saunawelt hautnah erleben	84
7.2	Klassischer oder Deluxe-/Eventaufguss? – die Aufgussvarianten.....	91
7.3	Das besondere Etwas danach – Erwartungen übertreffen	101
7.4	Ein Blick in die Zukunft.....	104
7.5	Wellness.....	110
8	Grundlagen der Kommunikation – Man kann nicht nicht kommunizieren!.....	113
8.1	Definition Kommunikation?.....	114
8.2	Kommunikationsmodelle	114
8.3	Kommunikationsstörungen	120
8.4	Kommunikationsarten	121
8.5	Praxistipps zur Kommunikation	131
8.6	Kundenkontakt aufbauen.....	136
8.7	Unternehmenskommunikation.....	138
8.8	Kundenmanagement – Reklamationen clever begegnen	143
8.8.1	Reklamationen	148
9	Der Mitarbeiter – die Tragende Säule des Unternehmens.....	155
9.1	Personalauswahl/Qualifikationen.....	155
9.1.1	Anforderung und Eignung.....	156
9.2	Emotionale Intelligenz	165
9.3	Motivation von Mitarbeitern	171
9.4	Mitarbeiter- und Beurteilungsgespräche.....	173
9.5	Mitarbeiterbindung	178
9.6	Das Team als Motor	184
10	Service und Qualitätsmanagement – Biete mehr, als der Kunde erwartet	189
10.1	Service-/Qualitätsmanagement.....	189
10.2	Qualitätsmanagement-Ansätze.....	191
10.2.1	Mystery Checks	201

10.3	Öffnungszeiten und Eintrittspreise	205
10.3.1	Öffnungszeiten.....	207
10.3.2	Tarifsysteem	210
10.3.2.1	Preisdifferenzierung	211
11	Konflikte souverän lösen – Sehen Sie die Chance!	217
11.1	Konfliktarten	218
11.2	Konflikte frühzeitig erkennen	220
11.3	Konfliktmanagement	225
11.4	Sehen Sie die Chancen!.....	228
12	Das besondere Etwas	229
13	Animation – Mit Spiel und Spaß zum Erfolg	237
13.1	Edutainment in Bädern	242
14	Erfolgskontrollfragen zu den einzelnen Kapiteln.....	245
14.1	Kapitel 1: Vielfalt der Besucher und ihre Bedürfnisse.....	245
14.2	Kapitel 2: Spiel, Spaß und Entspannung – Welche Bäderarten gibt es?	245
14.3	Kapitel 3: Herzlich willkommen – Ein Lächeln gewinnt	246
14.4	Kapitel 4: Vom Stiefelgang zum Barfußbereich – Der Weg ins Bad	246
14.5	Kapitel 5: Die Badelandschaften – Badeanstalt oder Wellnessstempel?	246
14.6	Kapitel 6: Gastronomie in Bädern – Das Auge isst mit	247
14.7	Kapitel 7: „Jetzt wird es heiß!“ – Sauna und Wellnessanlagen	248
14.8	Kapitel 8: Grundlagen der Kommunikation – Man kann nicht nicht kommunizieren!	249
14.9	Kapitel 9: Der Mitarbeiter – die tragende Säule des Unternehmens	252
14.10	Kapitel 10: Service und Qualitätsmanagement – biete mehr als der Kunde erwartet	254
14.11	Kapitel 11: Konflikte souverän lösen	254
14.12	Kapitel 12: Das besondere Etwas	255
14.13	Kapitel 13: Animation – Mit Spiel und Spaß zum Erfolg	255
15	Literaturverzeichnis/Quellennachweise	257
15.1	Bildquellen:.....	258
16	Danksagung	259
17	Index.....	261