



Presse – Information

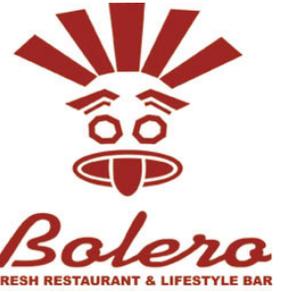
Bolero setzt mit „iFeedback“ einen neuen Trend im Gästeservice

Hamburg, November 2011. Was denkt der Gast? Ist er zufrieden? Möchte er Anregungen geben? Unternehmen stellen sich diese Fragen immer wieder, denn nur wer auf die Bedürfnisse des Gastes eingeht, ist langfristig erfolgreich. In den Bolero Restaurants setzt man jetzt auf Servicemanagement 2.0. Seit Oktober 2011 erwartet die Gäste ein innovatives Highlight zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit. „Durch den Einsatz der Qualitätsmanagementlösung „iFeedback“ werden Lob, Kritik und Anregungen jederzeit vor Ort erfasst und direkt an den richtigen Ansprechpartner übertragen. Noch während sich der Gast im Restaurant aufhält, kann auf das Feedback reagiert werden“ so Roland Koch, Geschäftsführer der Unternehmensgruppe Gastro Consulting SKM GmbH, zu deren Portfolio das Gastro-Konzept Bolero gehört. Durch das Scannen oder Eingeben eines iFeedback-Codes können Gäste mit jedem internetfähigen Handy oder Notebook in weniger als 30 Sekunden direkt vor Ort ihre Meinung äußern. „Somit erhalten wir zeitnah wertvolles Kundenfeedback, können unseren Service verbessern und dadurch unsere Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern“, so Koch weiter. iFeedback besticht durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit: nach der Auswahl eines Bereiches, wie zum Beispiel „Restaurant & Speisen“ oder „Bar“ können die Gäste auf einfachste Weise ihr individuelles Feedback abgeben.

Tobias Hiddemann, Geschäftsführer der BHM Media Solutions GmbH, deren Lösung „iFeedback“ den ersten Platz des Innotech Preis 2011 erzielt hat, sagt: "Wir freuen uns, die Unternehmensgruppe Gastro Consulting als Kunden gewonnen zu haben. Ich bin sicher, dass iFeedback auch bei Bolero einen wesentlichen Beitrag zur weiteren Verbesserung des Qualitätsstandards leisten wird."

Pressekontakt

Gastro Consulting SKM GmbH
Sandra Schreiber
Clemens-Schultz-Str. 3
20359 Hamburg
Fon: +49 (0)162 – 1046 702
schreiber@gastroconsulting.de



Zum Gastro-Konzept Bolero:

Die Idee des Bolero – Restaurant plus Bar unter einem Dach – hat unzählige Freunde in allen Altersklassen. Getreu dem Motto „Fresh Restaurant & Lifestyle Bar“ wurde die Marke Bolero unter dem Dach der Unternehmensgruppe Gastro Consulting kreiert und weiterentwickelt. In den Bolero Restaurants vermitteln freundliche Mitarbeiter Spaß, gute Laune und Servicekompetenz. Für die Macher des Erfolgskonzepts haben Gästezufriedenheit und Qualität oberste Priorität. Inzwischen genießen Hamburg, Braunschweig, Bremen, Celle, Duisburg, Hannover, Kassel, Lübeck und Schwerin einen oder mehrere Ableger der aktuell 12 Bolero Restaurants.