

Redaktioneller Artikel

## Motel One - Lernen für den Vertrieb

Was wir von diesem Hotel für den Verkauf lernen können



### Was wir von diesem Hotel für den Verkauf lernen können

Ja, ich bin ein Motel One Fan! Und wie das halt mit Fans so ist, sehen die natürlich gern die Dinge in einem ganz besonderen Licht. Aber gerade habe ich wieder zwei Nächte im Motel One in Nürnberg hinter mir und wieder einmal bin ich begeistert. Ich lebe gefühlt seit über zwanzig Jahren im Hotel und nach der Anfangszeit, in der ich nicht mehr für ein Hotel ausgehen wollte, als das, was mir meine Kunden bezahlten, bin ich heute schon deutlich anspruchsvoller. Es ist halt Lebenszeit, die ich dort verbringe - und nicht wenig! Was also begeistert mich an diesem Unternehmen und was können wir für den Vertrieb daraus lernen?

### Was wir von Motel One für den Verkauf lernen können

#### 1. Frage deine Kunden was ihnen wichtig ist und baue dein Angebot danach

Sauna, Rührerier und geräumige Zimmer gibt es nicht. Und die Kunden scheinen es nicht zu vermissen. Dafür wird mehr Wert auf ein paar ausgesuchte Designer-Accessoires im Zimmer gelegt, auf eine gemütliche Lounge und Citylage.

#### 2. Korrigiere Fehler

In der ersten Zeit suchte Motel One eher Stadtrandlagen als Standorte aus und lag damit daneben. Die citynahe Lage ist den Kunden wichtig und im Lauf der Zeit wurden alle Standorte danach ausgerichtet.

#### 3. Mache mehr, als was die Kunden erwarten

Als ich vorgestern kurzfristig reservieren wollte, waren alle Zimmer belegt. 30 Minuten später erfolgte unangekündigt ein Rückruf mit der Info, dass gerade ein Zimmer storniert worden sei und die Mitarbeiter in der Anruferliste des Telefons nach meiner Nummer gesucht hätten, um mich zurückzurufen. Die dritte Nummer sei jetzt ein Treffer, und ob ich noch immer ein Zimmer suchen würde.

#### 4. Sei nett

Als Verkäufer gewinnst Du zuerst einen Menschen und dann einen Kunden. Ich habe im Motel One bisher nur extrem freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter erlebt.

#### 5. Handle unkompliziert

Klappt einmal mal etwas nicht, gibt es einen Getränkegutschein oder ähnliches. Kein langes Prozedere mit Erklärungen und Anträgen. Ganz unkompliziert.

Ja, ich bin ein Motel One Fan - und dabei ist türkis gar nicht meine Farbe!

Jens Löser

#derLÖSER für Vertriebsaufgaben

Copyright © 2018 - Löser Consulting/ Jens Löser