

- Zufriedenheit ist stets subjektiv
- Es ist die Differenz zwischen Erwartungen und subjektiver (!) Wahrnehmung
- Darum ist es extrem wichtig, die Erwartungen und die Motive des Gastes zu kennen...

Also frage Deine Gäste....

Das Einzige, was nicht kopierbar ist, sind die

**Beziehungen eines Unternehmens
zu seinen Mitarbeitern**

und die

**Beziehungen der Mitarbeiter zu
ihren Kunden!**