

Christine Friedreich

Mit ihrer Kompetenz, ihrer positiven Einstellung und ihrer langjährigen Praxiserfahrung steht Christine für authentische Servicekultur und gelebte Gastfreundschaft.



Nach einigen Stationen im Marketing und Eventmanagement gründete sie 2012 ihr Unternehmen Friedreich Hospitality. Christine lebt Werte wie Exzellenz, Wohlbefinden und Begeisterung jeden Tag für sich und ihre Mitarbeiter:innen. Gemeinsam mit ihrem Team macht sie für ihre Kund:innen und Gäste erlebbar, was Guest Experience und gut durchdachte Hospitality-Konzepte bewirken. Mit Leidenschaft gibt sie seit 2012 ihre Erfahrungen, ihre Erlebnisse und ihr Wissen an Hochschulen im In- und Ausland weiter.

SCHWERPUNKTE

- 1 Hospitality und Guest Experience
- 2 Customer Journey
- 3 Employee Experience
- 4 Kunden- und Mitarbeiterbegeisterung

BUCHUNG UND ANFRAGE

Wir freuen uns über Ihre Anfrage für individuell abgestimmte Keynotes, Diskussionen, Vorträge und Workshops.

Honorar auf Anfrage.

Reisekosten und Spesen außerhalb Wiens werden 1:1 weiterverrechnet.



K eine Guest Experience ohne Employee Experience

Der größte **Wert eines jeden Unternehmens** sind immer die Mitarbeiter. Denn sie sind diejenigen, die den Unterschied machen und die Werte des Unternehmens nach außen in die Welt tragen. Employee Experience ist in aller Munde. Vom Bewerbungsprozess bis zum Daily Business: Ihre **Mitarbeiter:innen wollen sich wertgeschätzt fühlen** und die Zugehörigkeit zu dem Unternehmen spüren.

Der Wohlfühlfaktor spielt hier eine große Rolle. Hat mein Personal alle nötigen Materialien, einen ruhigen Platz zum Arbeiten und Freiraum für Kreativität? Aber hier hört es nicht auf. Hospitality für Mitarbeiter:innen bedeutet ebenso eine **Unternehmenskultur zu erschaffen**, in der der auch **Selbstverwirklichung gefördert** wird. Mehrwert entsteht, wenn Mitarbeiter:innen nicht in eigener Sache handeln, sondern sich mit den Unternehmenszielen identifizieren können, diese leben und so ihren Beitrag leisten.

Christine erzählt von **zwischenmenschlichen Aspekten und den Werten, die es zu teilen gilt**. Sie teilt eigene Erfahrungen und zeigt auf, wie man Hospitality in den eigenen vier Wänden lebt, **Zugehörigkeit und ein Miteinander schafft**.



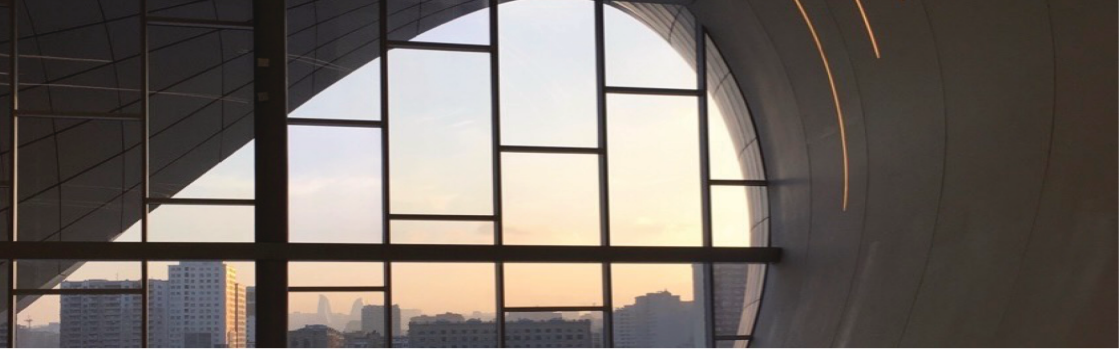
H

ome away from Home - Grundstein für Gastfreundschaft

Ein Gebäude allein kann keinen **Wow-Effekt** erzielen? Falsch! Christine Friedreich ist sich sicher: um Begeisterung zu schaffen sollte man schon beim **Bauen und Gestalten an Hospitality denken**. Es sind nicht nur Kristall-Luster, Marmorsäulen und eindrucksvolle Designer-Möbelstücke, die uns ein Lächeln auf die Lippen zaubern. Viel mehr erfreut man sich an **Kleinigkeiten**. Das richtige Licht zum Arbeiten, ein sinnvoll eingerichteter Seminarraum, ein Arbeitsplatz zum Wohlfühlen, eine gut beschilderte Tiefgarage, ein dezenter Duft, der sich durch das ganze Gebäude zieht, angenehme Stoffe und Materialien oder ein unkomplizierter Weg zu meinem Meeting. Die Liste ist endlos.

Christine beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem **1. Eindruck** und weiß: schon bei der Planung des Gebäudes hilft es, alles durch die **Brille der Nutzer zu sehen und in die Schuhe Ihrer Gäste und Nutzern zu schlüpfen**.

Positiv- und Negativbeispiele, Anekdoten und der ein oder andere Geheimtipp aus der Praxis runden einen großartigen Vortrag ab, der **zwei zu Beginn konträre Themen in Beziehung zueinander bringt**.



O rte der Begeisterung - Gestalten Sie Erlebniswelten

Wir alle kennen es – **das Gast-Sein**. Von klein auf ist man immer und überall zu Gast, und später immer öfter Gastgeber. Eines ist klar: **Begeisterung entsteht an dem Ort, wo Erwartungen übertroffen werden**. Und genau das bewegt auch Ihre Gäste – Mitarbeiter:innen, Kund:innen und Partner:innen – gerne wiederzukommen. Es ist essenziell, die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Gäste zu kennen und zu verstehen. Erst wenn man sich erfolgreich in die Schuhe der Gäste stellt, können **maßgeschneiderte Hospitality Maßnahmen** gesetzt werden und die Guest Experience in Ihrem Unternehmen nachhaltig und gezielt geformt werden.

Aber wie? Hospitality und Guest Experience sind sehr dehnbare Begriffe, die für viele nicht sofort greifbar sind. In ihrem Vortrag erzählt Christine von den **„Hospitality Basics“** anhand lebhafter Beispiele. Wer sind meine Gäste? Was bedeutet Hospitality und wie kann ich es in meinem Unternehmen nutzen? Welche Details haben große Wirkung? Auf diese und andere Fragen hat Christine die Antworten!

Freuen Sie sich auf eine **Einführung, wie man Begeisterung schafft** und einen Wow-Effekt bei Gästen erzielt.



Von Events und Erlebnissen - Atmosphären, die begeistern

Was macht eine gute Veranstaltung aus und **was ist ein Erlebnis**? Wo liegen die Parallelen, wo die Differenzen?

Christine Friedreich hat Erfahrung in Sachen Events und Eventmanagement. Sie weiß, was ein Event braucht, um **nachhaltig in Erinnerung** zu bleiben. Egal, ob eine Fußball Weltmeisterschaft, ein Besuch im Restaurant oder ein geschäftlicher Termin: Mit der richtigen Aufmachung wird selbst eine Baustellenbegehung zu einem **einzigartigen Wow-Moment**. Was Christine von anderen unterscheidet: für sie ist ein Event nicht gleich ein Event. Mit der richtigen Planung und dem Blick auf Details können Begeisterungstürme ausgelöst werden. **So wird ein Event zu einem Erlebnis.**

Es liegt ihr besonders am Herzen, eine **Customer Journey und Hospitality Maßnahmen** in den Fokus jeder Aktivität zu stellen. Kleinigkeiten, die einen großen Unterschied machen. Gästen bleibt vor allem in Erinnerung, wie sie sich auf dem Event gefühlt haben. Damit soll gespielt werden um einzigartige Wow-Momente zu erschaffen.



Best Practices aus 10 Jahren Friedreich Hospitality

Christine Friedreich weiß, wovon sie spricht. Natürlich – denn sie ist schon über 20 Jahre in der Branche tätig. 2012, vor der Gründung ihres ersten Unternehmens, war Hospitality wenigen im deutschsprachigen Raum ein Begriff. Man fragte sie immer wieder, ob sie Krankenhäuser berät? Heute ist Hospitality in aller Munde. In diesen Jahren sammelte sich einiges an: **Hoppalas, Erfolge und vor allem Erfahrung.**

Mit diesem Wissen und zusätzlichen Anekdoten, die allen ein Lächeln auf die Lippen zaubern, erzählt Christine von den **größten Herausforderungen**, den verrücktesten Versuchen und den schönsten Projekten aus dieser Zeit. Eines hat sie auf jeden Fall gelernt: Fehler machen ist erwünscht.

Von der Unternehmensgründung bis zu den aktuellsten Projekten – Christine hat viele Stories in petto, weiß mit ihren Erlebnissen andere zu unterhalten und **für die Welt der Gastfreundschaft zu begeistern.** In diesem Vortrag plaudert sie aus dem Nähkästchen, gibt **Tipps**, die Christine selbst gerne am Anfang gehabt hätte und teilt ihren ganz persönlichen Weg an die Spitze der Hospitality Branche, wo sie auch als „Queen of Hospitality“ bekannt ist.



Der Blick über den Tellerrand - Servicekultur als Erfolgsfaktor

Wie positioniere ich meine Dienstleistungen, um mich von anderen abzuheben? In der jetzigen Zeit sind jedes Produkt und jede Dienstleistung überall und jederzeit vergleichbar. Genau deswegen ist es wichtig den **Service hervorzuheben und mit Persönlichkeit zu unterstreichen.**

Um aus der Masse hervorstechen, ist eine **authentische Servicekultur mit viel Herz** und einem Auge für jedes kleine Detail ein klarer Vorteil. Erwartungen und Wünsche der Gäste ändern sich schnell – um am Ball zu bleiben ist es also hilfreich, die Gäste genau zu kennen, stetig die sich rasch ändernden Bedürfnisse zu hinterfragen und entsprechend zu adaptieren. Menschlichkeit, Exzellenz und Kundenorientierung stehen im Fokus.

Christine Friedreich lässt sich in diesem Vortrag in die eigenen Karten schauen und gibt ihnen als Serviceexpertin **Tipps für die Individualisierung Ihrer Servicekultur.** Neben Impulsen und Tipps, erzählt sie von ihren Spielregeln und wie man sich vom Mitbewerbern abheben kann.