

# Tipps für das Stornogespräch

Training für Rezeption und Reservierung

## 1. Voraussetzungen

für ein selbstbewusstes Auftreten dem stornierenden Gast gegenüber:

- ✓ die vorvertraglich korrekte Kommunikation von Stornobedingungen im Beherbergungsvertrag und das klare Angebot einer Stornoversicherung. (Angebot, Buchungsbestätigung).
- ✓ Wissen, was sind versicherte Storno- und Reiseabbruchgründe.
- ✓ Welche Alternativen gibt s für den Gast, wenn er nicht versichert ist?
- ✓ Kreditkarten – was kann da versichert sein?
- ✓ Kulanz ist keine Selbstverständlichkeit!

→ IMMER auf schriftliche Stornierung bestehen! – nimmt Emotion heraus/ Beweisbarkeit!

## 2. Körpersprache „sieht“ man auch am Telefon!

- ✓ Aufrecht sitzen oder stehen, beide Füße fest auf dem Boden – bewusst!
- ✓ Schultern nach hinten, Brustkorb öffnen, Kopf hoch, durchatmen.
- ✓ Lächeln! Freundlichkeit kommt über die Stimme.
- ✓ Fauxpas: „Wie war Ihr Name?“ besser: „Können Sie mir bitte nochmals Ihren Namen nennen?“

## 3. Formulierungshilfen für den nicht versicherten Stornofall: in 4 Stufen

### Stufe 1: Einfühlsam, höflich, gleich nachfragen, ob er eine Versicherung hat.

Deutsch	Englisch
Mein aufrichtiges Beileid, das tut mir leid/ ich kann Ihre Situation gut verstehen/ ich wünsche Ihnen gute und rasche Besserung.	That's a pity! My honest sympathy! I'm so sorry/ I can really understand your situation/ Get well soon!
Natürlich haben Sie das Recht, Ihre Buchung zu stornieren.	Of course, you have the right to cancel your booking.
Haben Sie denn eine <b>Reiserücktritts- oder Stornoversicherung?</b>	Did you conclude cancellation <b>insurance</b> ?
Wir haben Ihnen bei der Buchung eine Versicherung angeboten. Die würde die Stornokosten jetzt übernehmen!	We offered you one in our booking confirmation; this would take over the costs in this case.

Der Gast hat keine Stornoversicherung.

### Stufe 2: Alternativen vorschlagen

Deutsch	Englisch
<p>Wenn Sie unsere Versicherung nicht abgeschlossen haben, haben Sie eventuell eine <b>Jahresversicherung</b> oder eine <b>Kreditkarte</b> mit inkludierter Reiserücktrittsversicherung?</p>	<p>If you did not take out the insurance we offered, maybe you have cancellation shelter in your <b>credit card</b> or annual <b>travel insurance</b>?</p>

Er hat auch keinen Schutz in der Kreditkarte und keine Jahresversicherung.

### Stufe 3: Verhandeln, Situation verständlich machen, vertagen

Deutsch	Englisch
<p>In diesem Fall muss ich mit dem Chef/ der Chefin sprechen. Selbstverständlich versuchen wir, das Zimmer weiter zu vermieten. Dann haben Sie natürlich keine Kosten. Allerdings ist es so kurzfristig schwierig, noch einen Last- Minute- Gast für Ihr Zimmer zu finden. Übrigens- die Buchung ist auch übertragbar. Vielleicht möchte jemand aus Ihrem Familien- oder Bekanntenkreis statt Ihnen kommen?</p>	<p>In this case I have to talk to our director / head of business. Of course, we will try to sell the room again. Then you won't have any cancellation fees. But on short term it will be difficult to find a last- minute guest for your room. By the way- the booking is transferable. Maybe someone of your family or friends would like to come instead?</p>

Das Zimmer konnte nicht weitervermietet werden.

### Stufe 4: Kulanz verkaufen, Schaden verdeutlichen

Deutsch	Englisch
<p>Leider konnten wir das Zimmer nicht weitervermieten. Die Stornogebühr beträgt 90%, das sind 900,- Euro. Abzüglich der Anzahlung sind das 700 €.</p>	<p>Unfortunately, we could not sell the room again. So, the remaining cancellation fee is 90 per cent, which is 900, - Euro. Less your deposit the costs are 700, - €.</p>

Entgegenkommen oder Stornorechnung senden?

Deutsch	Englisch
<p>Unser Direktor/ Chef macht eine Ausnahme und kommt Ihnen entgegen. Statt der offenen Kosten von <b>900,-</b> Euro behalten wir nur die Anzahlung von <b>200,-</b> € ein und erlassen Ihnen <b>700,-</b> €.</p> <p>Ist das ein akzeptabler Vorschlag für Sie? Bitte denken Sie das nächste Mal an die Stornoversicherung.</p>	<p>Our director makes an exception in order to meet you. Instead of the outstanding costs of <b>900, - €</b> we just keep the deposit of <b>200,- €</b> and resign from <b>700,- €</b>.</p> <p>Is this an acceptable offer for you? Maybe next time you just think of the insurance.</p>

### Typische Argumente entkräften

Gast: „Wir wollten ja kommen, dann ist plötzlich das passiert...“

Deutsch	Englisch
Genau für solche Fälle bieten wir Ihnen eine Reiserücktrittsversicherung an.	Exactly therefore we offer cancellation insurance.

Gast: „In keinem Hotel (dieser Welt) musste ich jemals Stornogebühren zahlen.“

Deutsch	Englisch
Wir haben Sie bei der Buchung über die Stornogebühren nach dem österreichischen Hotelreglement informiert. Diese gelten in unserem Haus.	We informed you about the cancellation fees according to the General Terms of Business of the Hotel Industry in Austria at your booking. These apply to our house.

### Der Gast ist versichert. So geht's weiter:

Deutsch	Englisch
Ich sende Ihnen die Stornorechnung. Zur Einreichung benötigen Sie außerdem Ihre Reservierungsbestätigung und das ausgefüllte Schadenformular. Gerne sende ich Ihnen dieses per Mail. Sie können per Fax, Post oder Mail einreichen.	I will send you the cancellation invoice. For submission you also need the booking confirmation and the completed claim form. I will forward it to you as well.  You can submit per fax, post or mail.

## Versicherter SCHADENFALL?

### Die Europäische Reiseversicherung benötigt:

1. Das ausgefüllte Schadenformular\* mit Arztbestätigung Teil C bzw. Nachweis Versicherungsgrund
2. Stornorechnung **oder** Teil A Schadenformular vom Hotel ausgefüllt
3. Die Reservierungsbestätigung

\*Zum Download im Businessportal unter „Service“ Schadensformulare (für Hotelbuchungen) oder auf <https://www.europaeische.at/service/schadensmeldung.html>

Der Gast ist der Versicherungsnehmer und reicht den Schaden ein. Aus Datenschutzgründen sollten Hotels keine sensiblen Daten wie Arzt Diagnosen anfordern oder weiterleiten.

Sonderfall Pandemie Stornierungen:

**„Wir stornieren vorsichtshalber wegen Corona. Man weiß ja nicht, wie sich die Lage entwickelt!“**

Deutsch	Englisch
Aber wollen Sie wirklich jetzt schon auf Ihren wohlverdienten Winterurlaub verzichten?	But do you really want to do without your well deserved winter vacation now?
Sie können gerne noch zuwarten.	You are welcome to wait.
Wir haben die Stornobedingungen zu Ihren Gunsten gelockert, so dass Sie bis.... kostenlos stornieren können.	We loosened the cancellation policy in you favor so that you can cancel until .... free of charge.
Wenn sich die Lage bis dahin so entwickelt, dass eine sichere Reise möglich ist, können Sie Ihren Urlaub ja antreten.	If by then the situation develops in such a way that a safe journey is possible, you can start your vacation.
Im Fall von Grenz- oder Betriebsschließungen können Sie nach österr. Recht ohnehin auch kurzfristig kostenfrei stornieren.	In the case of border or business closures, you can cancel at short notice free of charge under Austrian law.
Sie gehen also kein Risiko ein, wenn Sie noch etwas abwarten.	So you don't take any risk if you wait a little longer.
Für den Fall, dass Sie selbst an Covid- 19 erkranken oder wegen eines positiven Angehörigen in Quarantäne müssten, können Sie sich versichern.	In the event that you develop Covid-19 yourself or because of a positive relative you would have to be in quarantine, you can insure yourself.