

Beschwerdemanagement

Praktische Tipps im Umgang mit persönlichen Beschwerden

SCHLADMING
DACHSTEIN

Michael Köck, MA
02. März 2021



Themen für heute

Gäste begeistern – vom Gast zum Fan

Die 4 Bausteine des Beschwerdemanagements

Die GEWINNEN - Formel

Gästetypen bzw. Lösen von typischen Beschwerde-Situationen



Michael Köck, MA

Berater und Trainer

Ganzheitliche Tourismusausbildung mit Auslandsaufenthalten in Spanien und Mexiko, sowie anschließendes englischsprachiges Marketing & Sales Master Studium an der IMC Fachhochschule Krams. Einschlägige Berufserfahrung in nationalen und internationalen Hotels, Restaurants, Bars, bei einem Reiseveranstalter, sowie im Event-Management. Ausbildung zum Certified Digital Marketing Manager und laufende Beratung von renommierten Unternehmen im Marketing. Seit 6 Jahren bei K&P.

Fachliche Schwerpunkte:

- Strategisches und operatives Marketing
- Online-Marketing in der Hotellerie
- Mystery Checks & Verkaufsschulungen
- Seminare & Trainings



Kurze Bestandsaufnahme:

- **Das Ziel der Gästezufriedenheit hat in unserem Unternehmen höchste Priorität**
- **Manager und Mitarbeiter unseres Unternehmens sehen Beschwerden als Chancen an**
- **Ziel und Aufgaben des Beschwerdemanagements sind eindeutig definiert**
- **Führungskräfte nehmen sich regelmäßig Zeit für die Lektüre und Beantwortung von Beschwerden**



Kurze Bestandsaufnahme:

- **Beschwerden werden regelmäßig in Teammeetings besprochen**
- **Wir wollen, dass sich möglichst alle unzufriedenen Gäste bei uns beschweren**
- **Wir ermutigen Gäste, sich bei Unzufriedenheit mit einer Beschwerde an uns zu wenden?**
- **Wir machen es den Gästen leicht, sich zu beschweren**
- **Wir kommunizieren die eingerichteten Beschwerdekanäle**



Aussage Nr.1

**„Wir haben doch kaum Beschwerden,
also sind unsere Gäste sehr zufrieden!“**

**Falsch! Eine geringe Beschwerdeanzahl ist kein aussagefähiger
Indikator für Gästezufriedenheit**



Aussage Nr.2

„Die Zahl der Beschwerden ist zu minimieren!“

**Falsch! Die Anzahl unzufriedener Gäste ist zu minimieren.
Die Anzahl unzufriedener Gäste die sich beschweren ist zu maximieren!**



Aussage Nr.3

**„Gäste, die sich beschweren, sind
Gegner!“**

Falsch! Gäste die sich beschweren sind unsere Partner!



Gästezufriedenheit war gestern, Gästebegeisterung ist die Zukunft

- **Wenn ich begeistert bin, dann hat mich etwas in seinen Bann gezogen, dann will ich mehr, dann bin ich loyal und auch mal nachsichtig.**
- **Gästebegeisterung stellt die stärkste Bindung zwischen Gast und Unternehmen her**



**Wenn Sie zufrieden
sind, sind sie satt.
Sind sie dagegen
begeistert, dann
wollen Sie mehr!**



Machen Sie Ihre Gäste zum **Fan!**

- I. Gäste muss man locken, Fans kommen von allein.
- II. Gäste geben ihr Geld, Fans geben ihr Herz.
- III. Gäste sind Kritiker, Fans sind Werbeträger
- IV. Gäste reklamieren, Fans verzeihen.



Warum Erwartungen erfüllen, wenn man Sie auch übertreffen kann?

$$\text{B} = \text{E} + \text{X}$$

Die Begeisterungsformel



Warum Erwartungen erfüllen, wenn man Sie auch übertreffen kann?

$$\text{B} = \text{E} + \text{X}$$

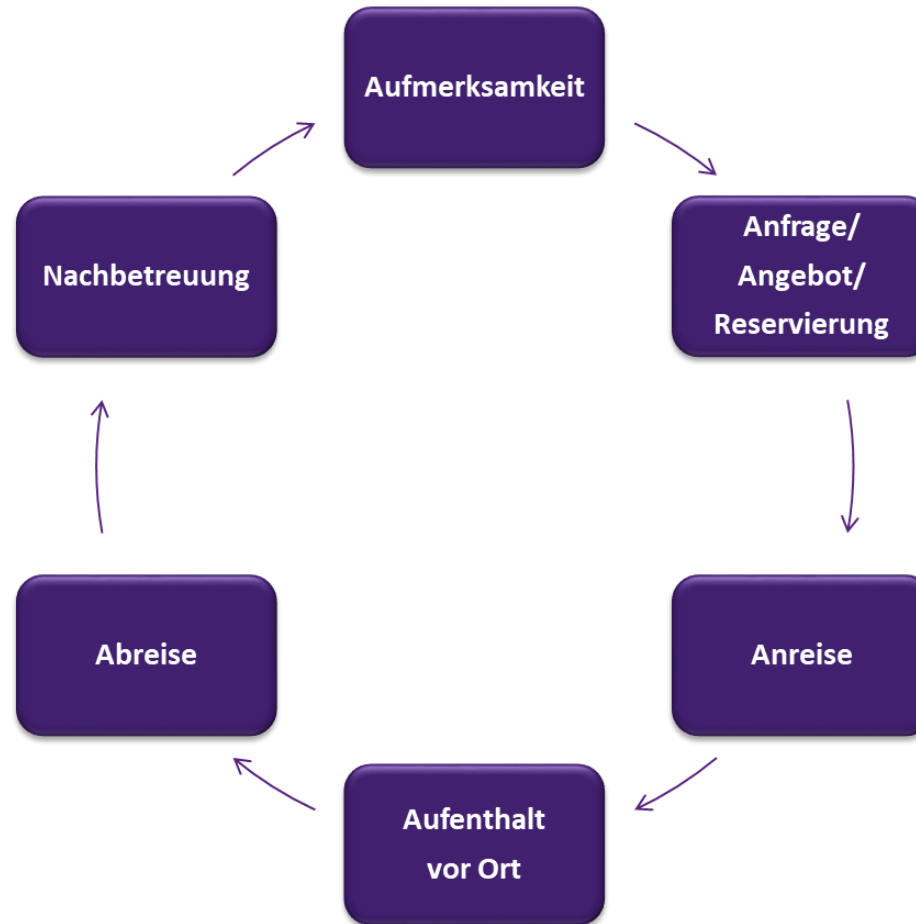
- Was bringt X mehr? -----> X = Mehrwert
- Ist X einzigartig? -----> X = USP
- Ist X maßgeschneidert? -----> X = Individualisiert?
- Kommt X überraschend? -----> X = be surprising



**Überraschen Sie
Ihre Gäste –
Verblüffung
hat am
meisten Power!**



Gelegenheiten zur Begeisterung gibt es im Rahmen eines Urlaubes entlang der gesamten Dienstleistungskette



Gästebegeisterung mit Kleinigkeiten







Auch die
Kleinsten
nicht
vergessen!





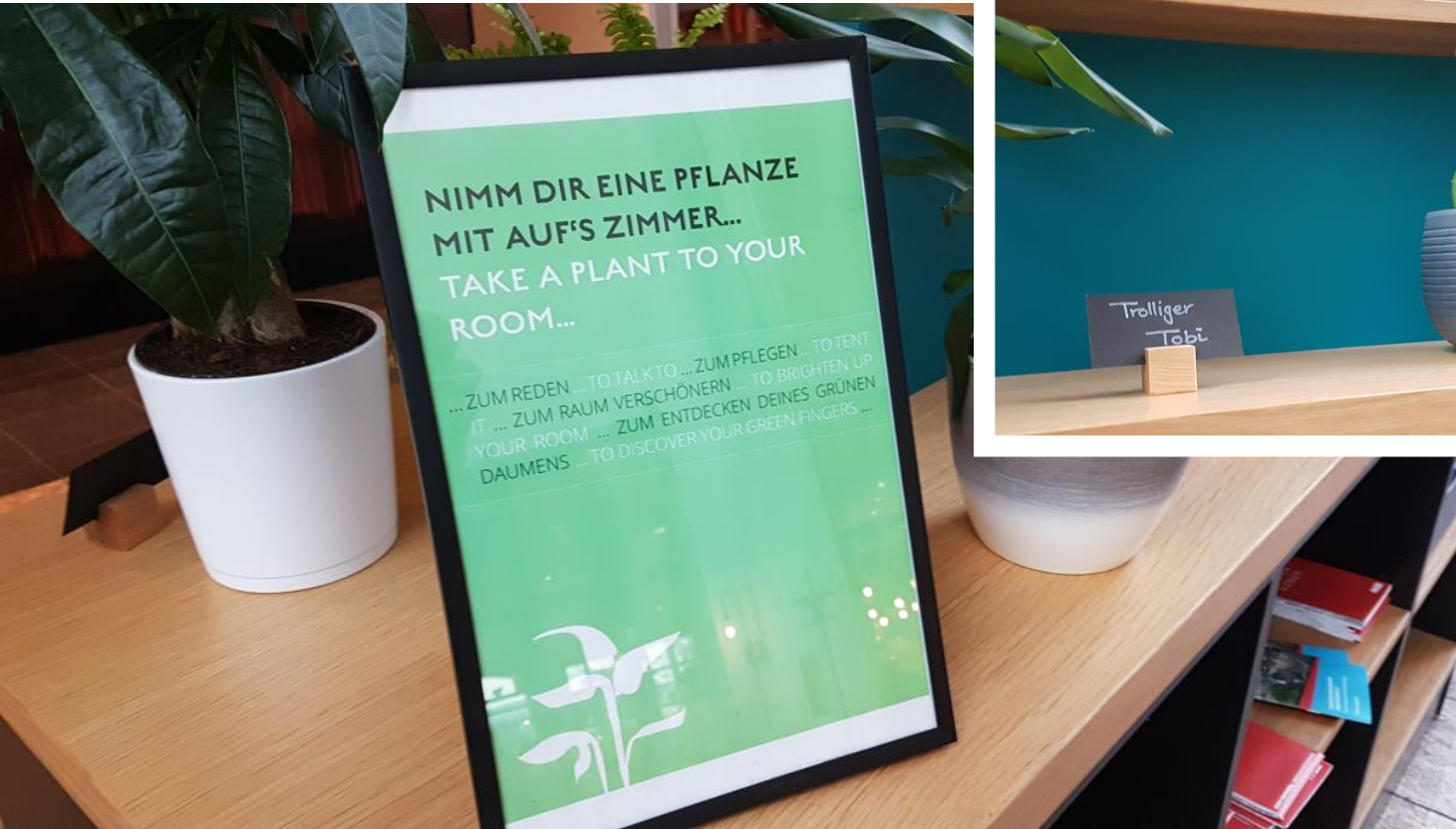
Wenn's Naserl rinnt,
weil's draußen schneit,
liegen Tempo-Tücher für sie bereit.
Für die Retter-Gäste
nur das Beste!

☆☆☆
RETTNER
SEMINAR · HOTEL · RESTAURANT

Mit besten
Empfehlungen von

Jempeo[®]











Grundsätzlich gibt es 2 Arten von Beschwerden

- Objektive Beschwerde (Reklamationen)

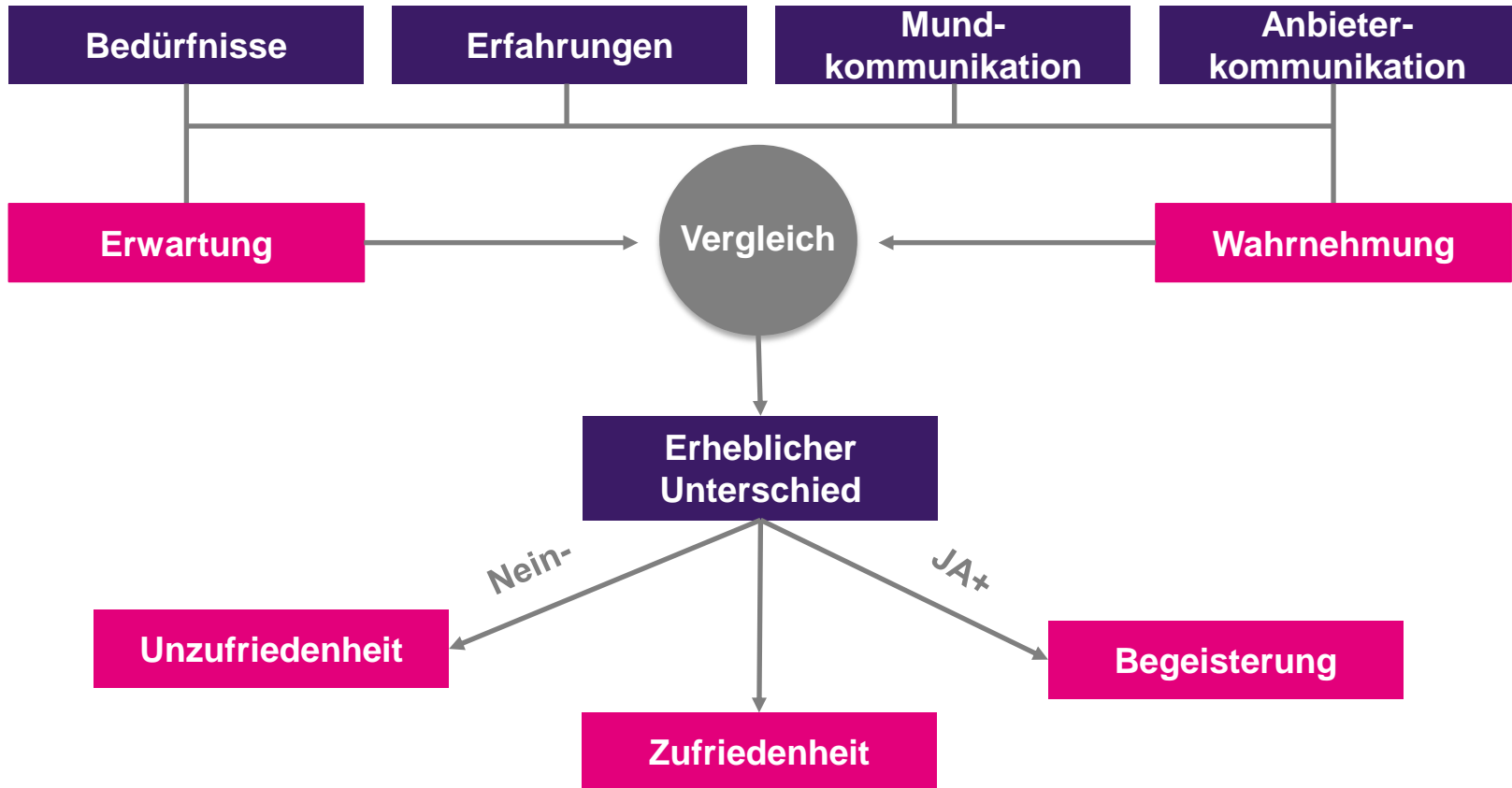
- sachlich nachvollziehbar, tatsächlicher Fehler
- z.B. Willkommensgetränk nicht erhalten

- Subjektive Beschwerde

- persönliches Empfinden, persönliche Meinung
- Essen schmeckt nicht, Suppe zu stark gewürzt, Zimmer entspricht nicht dem Gastgeschmack,



Wie entstehen Beschwerden?



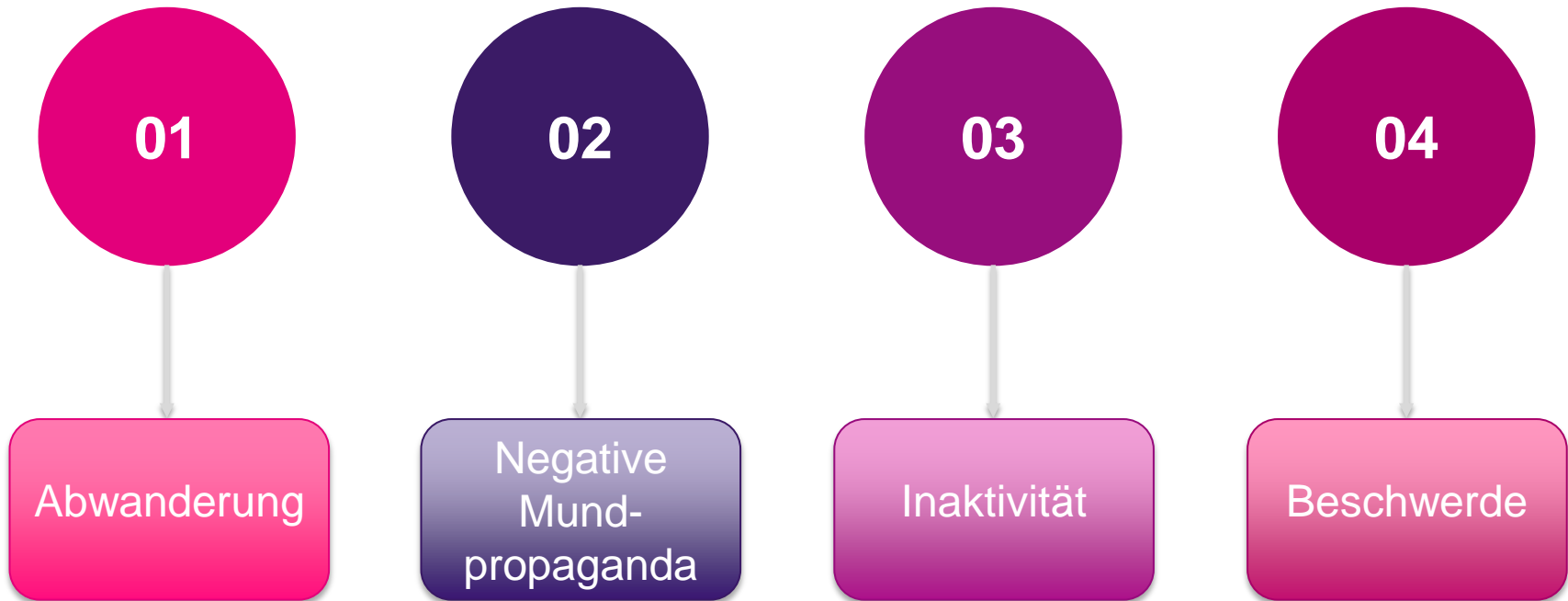
Gästezufriedenheit – die Formel

$$\begin{aligned} & \text{Wahrgenommene Leistung} \\ & - \text{Erwartungen des Gastes} \\ & \hline & = \text{Zufriedenheit des Gastes} \\ & \hline \hline \end{aligned}$$



Was tut der Gast wenn er unzufrieden ist?

Handlungsmöglichkeiten unzufriedener Gäste:



Unzufriedener Gast

OHNE
Beziehungsinteresse

MIT
Beziehungsinteresse



Keine Beschwerde

Beschwerde / Kritik

Professionelle Reaktion /
Beschwerdebehandlung



Abbruch
Beziehung



Stammkunde



Frusterlebnis



Was passiert mit dem unzufriedenen Gast?

Ein unzufriedener Gast spricht durchschnittlich mit **10 – 12**
Freunden & Bekannten ...



diese erzählen es 7 anderen ...

die es jeweils 3 anderen erzählen ...

Jetzt haben etwa 300 Menschen davon gehört!

+ FEEDBACK IM INTERNET
(positiv und negativ)!!!!!!



Aus Problemen Chancen machen!!

In Beschwerden steckt viel Potential...

- Weil Sie Ihnen Gelegenheit geben, sich sozusagen als Freund in der Not zu bewähren
- Weil die Gäste Sie auf Schwachstellen hinweisen
- Weil ein Gast, der reklamiert, immer noch ein Gast ist. Ansonsten wäre er schon bei den Mitbewerbern



ABER HIER GIBT ES EIN GROSSES PROBLEM.....



.....bis zu 80% der Gäste beschweren sich nicht....aber warum?

Von Gästen genannte Gründe, warum sie sich trotz Unzufriedenheit nicht beschweren?

- **„Es ändert sich doch zukünftig sowieso nichts“**
- **„Es hätte mir ohnehin niemand zugehört“**
- **„Ich wusste nicht, an wen ich mich hätte wenden sollen“**
- **„Als ich mich das letzte Mal beschwerte, geschah überhaupt nichts“**
- **„Sie würden mich für heikel oder nörglerisch halten“**



Das heißt nicht den Kopf in die
Wand stecken! Denn...

JEDE BESCHWERDE

=

CHANCE

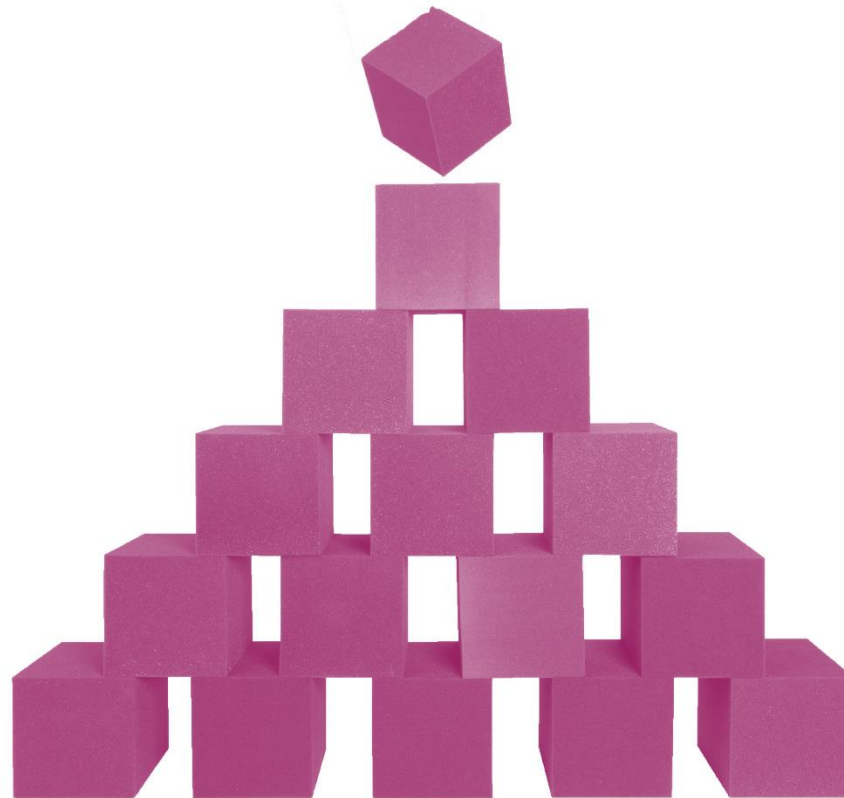
noch besser zu werden!

=

GESCHENK



4 Bausteine des Beschwerde-Managements



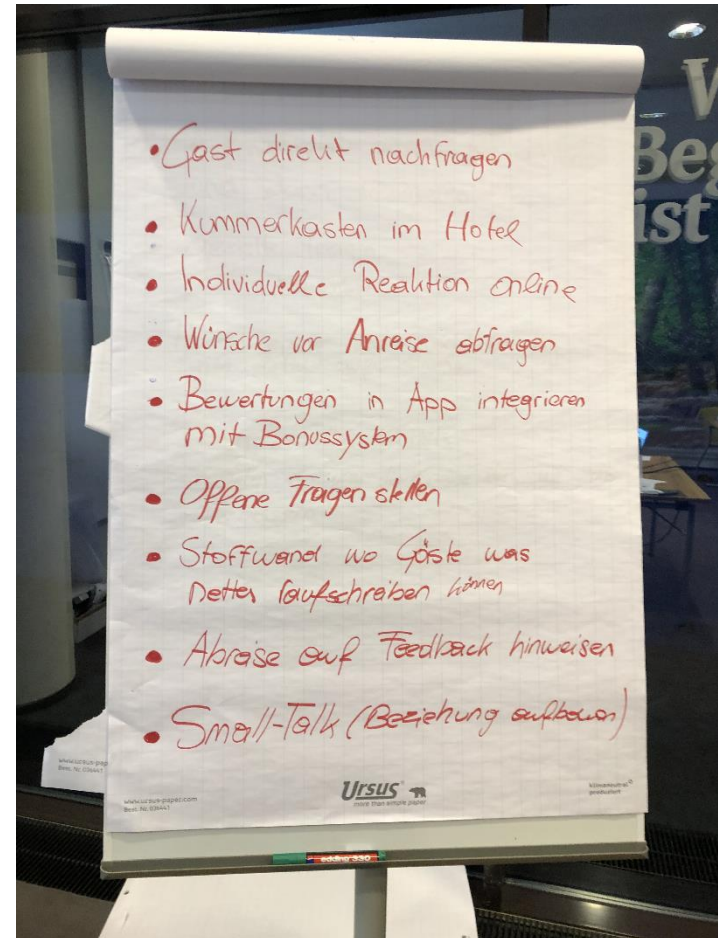
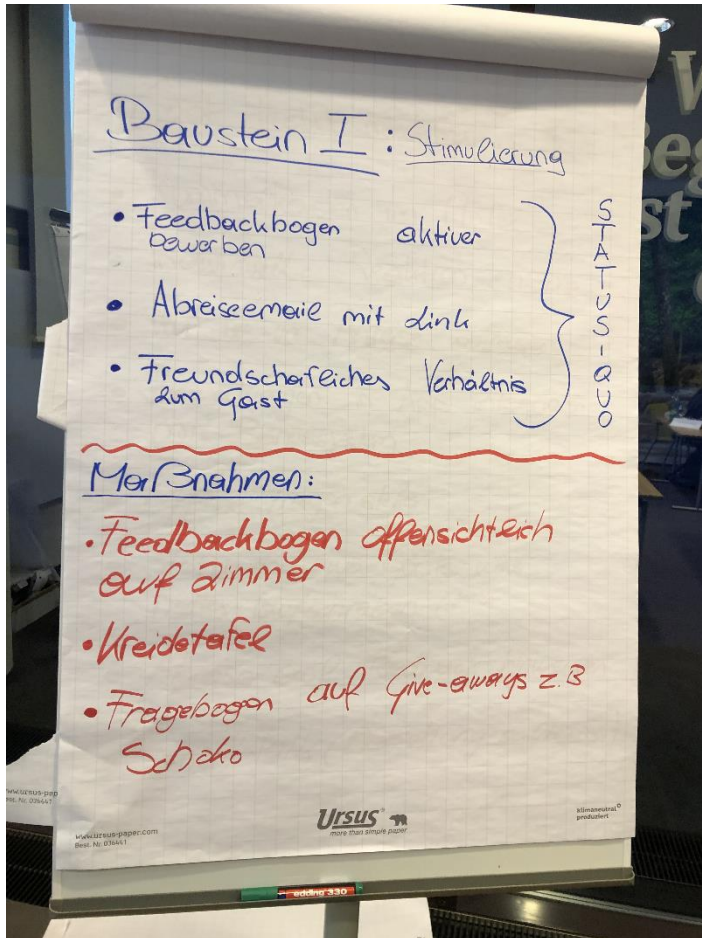
Vier Bausteine des Beschwerde-Managements

Baustein 1: Beschwerde-Stimulierung

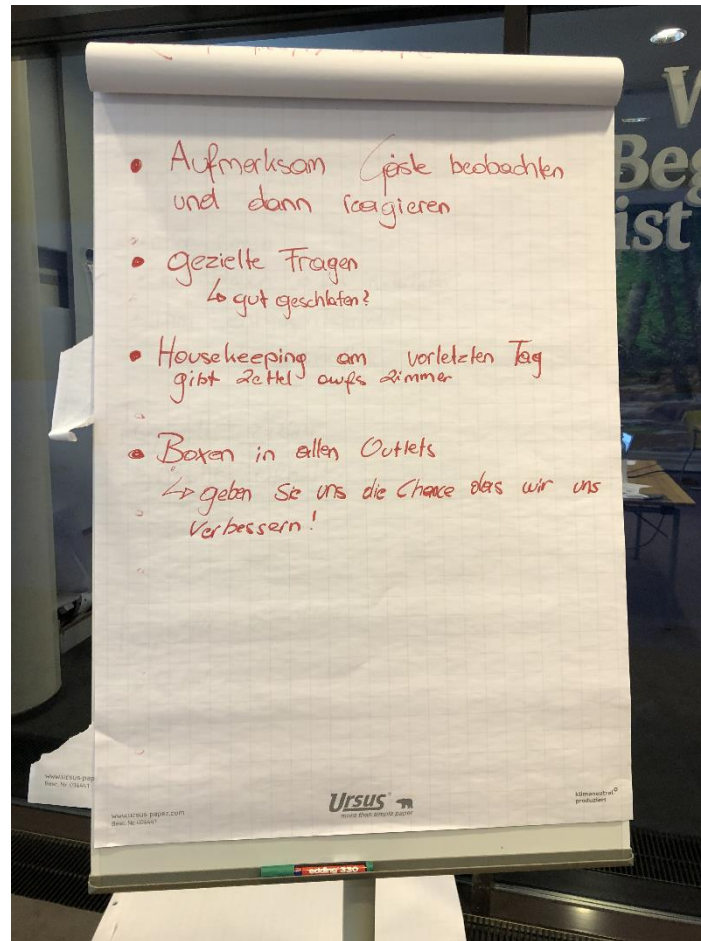
- Einem Verkäufer oder Dienstleister gegenüber Beschwerden zu äußern, fällt schwer, zumindest schwerer als gegenüber einem Freund. Da Sie nur adäquat auf eine Beschwerde reagieren können, wenn Sie davon Kenntnis haben, ist der erste Schritt in das Beschwerdemanagement, Gäste dazu anzuregen, Ihre Beschwerde zu äußern. Das kann auf sehr unterschiedliche Arten geschehen.



... wie stimulieren wir unsere Gäste für Beschwerden / Feedback? (I)



... wie stimulieren wir unsere Gäste für Beschwerden / Feedback? (II)



Vier Bausteine des Beschwerdemanagements

Baustein 2: Beschwerde-Annahme

- Eine Beschwerde muss in angemessener Weise kompetent angenommen werden. Nur selten haben MitarbeiterInnen von Natur aus eine Begabung, mit Gästen auch in diesen Situationen professionell umzugehen. Aber das richtige Verhalten kann trainiert werden.

GEWINNEN-Formel



Vier Bausteine des Beschwerdemanagements

Baustein 3: Beschwerde-Bearbeitung und Reaktion auf die Beschwerde

- Es muss klar sein, wie mit Beschwerden umgegangen wird. Gerade in Kombination mit einem funktionierenden Qualitätsmanagement lassen sich die Prozesse zur Beschwerde-Bearbeitung produktiv in die Unternehmensabläufe integrieren.



Als Beispiel...

REKLAMATIONSPROTOKOLL	
Der Kunde reklamiert:	Kunde wünscht Rückruf
<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> persönlich	<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> schriftlich	
Name und Kontaktdaten des Kunden	
<input type="text"/>	
1. Reklamation	
<input type="text"/>	
Wert des Produktes	
<input type="text"/>	
Ursache	
<input type="text"/>	
Bereich	
<input type="text"/>	
Entschädigung	
<input type="text"/>	
Wer wurde darüber informiert?	
<input type="text"/>	
Gab es schon öfter Beschwerden über dieses Produkt/diese Dienstleistung	
<input type="checkbox"/> ja	
<input type="checkbox"/> nein	

Stimmung des Kunden	
:))	sehr freundlich
:~)	freundlich
:-	neutral/sachlich
:-(kühl/distanziert
:-((verärgert
:-D	sehr verärgert



Als Beispiel...

2. Wurde die Ursache beseitigt?

- ja
- nein

Wenn ja, wie?

Durch wen?

Wenn nein - warum?

3. War der Kunde mit der Vorgehensweise einverstanden?

- ja, voll und ganz
- na ja
- Kunde wartet noch ab
- nicht einverstanden

Welche Anregung gab uns der Kunde?

Was lernen wir aus dieser Reklamation?

Datum

Unterschrift



REKLAMATIONSVERGÜTUNG

Reklamation	Maßnahme	Konsequenz	Entschädigung
Verkehrslärm	Umbuchung Oropax	Fensterdichtung prüfen	"Gute Nacht" Drink Gutschein Morgenkaffee im Zimmer
Hygienemangel	umgehende Beseitigung Umbuchung persönliche Entschuldigung durch das ZM	Checklisten Etage prüfen Materialfehler Zeitmangel Diensteinteilung	Gutschein Ölbad Obstteller
Service Freundlichkeit	Entschuldigung Stationswechsel	Mitarbeiterschulung Abmahnung	Schnaps Kaffee
Wartezeit zu lange Speise falsch/verwechselt	Information an die Küche Zu Stoßzeiten Gast vorher darauf aufmerksam machen	Ablaufschulung Karten in Griffnähe kleinere Stationen	Salat bringen Amuse Bouche Dessert
Schneemangel	Alternativprogramm	Alternativpauschalen ohne Skipass einplanen	Sennereibesuch Glühwein Eisstockschießen
Raucher stören	Umsetzen	Nichtraucherzone	Kaffee Aperitif Schnaps
Anreiseprobleme	Anfahrtsweg in jede Bestätigung Anreisebrief am drei Tage vorher	Shuttleservice Hinweis Schneeketten	Begrüßungscocktail



Vier Bausteine des Beschwerdemanagements

Baustein 4: Beschwerde-Auswertung

- Nutzen Sie Beschwerden, um daraus für die Zukunft zu lernen und noch besser zu werden! Eine regelmäßige systematische Auswertung der Beschwerden liefert Ihnen nicht nur wichtige Hinweise auf Fehlerquellen, sondern lässt häufig auch zukünftige Trends erkennen.



Proaktiver Umgang mit Unannehmlichkeiten



Nachbetreuung von Beschwerden



Zusätzlich zur Behebung des Problems auch noch eine kleine Aufmerksamkeit des Hauses ...
z.B. eine Getränkeeinladung auf Haus, einen Gutschein überreichen, etc.

→ Gäste begeistern und positive Weiterempfehlung anregen!

DANKE FÜR IHR VERSTÄNDNIS.

Als Trost für die kleine Verspätung gibt's für diesen **Gutschein** bei Ihrem nächsten Besuch ein **Gratisgetränk** (0,25l, Coca Cola, Fanta oder Sprite).



Das etwas andere Restaurant



Klassische Verhaltensmuster von „Reklamierern“

- Der **Gast ist zunächst einmal enttäuscht**. Er muss – um es salopp auszudrücken – in der Regel zuerst »**Dampf ablassen**«.
- Der Gast ist von seinem **Standpunkt absolut überzeugt**
- Manche Gäste erwarten, dass ihre Reklamation von höchst kompetenter Stelle bearbeitet wird. Sie **verlangen** deshalb nach dem Vorgesetzten oder gleich **nach dem Geschäftsführer**
- Viele Zeitgenossen neigen in Konfliktsituationen dazu, **aggressiv** zu werden und sich im Ton zu vergreifen



Oberstes Ziel → Konfliktschärfung



Welche Fehler kennen Sie, die im Umgang mit Beschwerden passieren?

- Mitarbeiter fühlt sich persönlich angegriffen
- Mitarbeiter geht nicht auf die Gefühle des Gastes ein
- Mitarbeiter stellt die Glaubwürdigkeit der Beschwerde in Frage
- Mitarbeiter verteidigt sich
- Mitarbeiter rechtfertigt sich
- Mitarbeiter gibt einer anderen Abteilung / einem Kollegen die Schuld
- Mitarbeiter erklärt dem Gast, was dieser falsch gemacht hat
- Mitarbeiter diskutiert mit dem Gast
- Mitarbeiter fällt dem Gast laufend ins Wort
- Mitarbeiter bittet den Gast, sich zu beruhigen



GEWINNEN-Formel

- G** = Gehör (Zuhören, Ausreden lassen)
- E** = Entschuldigen (Verständnis zeigen)
- W** = Wiederholen
- I** = Info einholen (Fragen stellen)
- N** = Notizen machen (Qualitäts-Notizen-Blatt)
- N** = Nutzen & Lösung aufzeigen
- E** = Erledigen der Maßnahme
- N** = Nachkontrolle (bzw. Überprüfen, ob die Lösung für den Kunden passt)



G = Gehör schenken & Danken

- **Wie zeige ich dem Gast, dass ich ihm zuhöre?**
 - Alle anderen Tätigkeiten stoppen.
 - Aktives zuhören: nicken, Blickkontakt halten, Reflexion, ausreden lassen und nicht unterbrechen, volle Konzentration auf den Gast.
 - Emotion aus der Situation nehmen und eine Eskalation vermeiden, d.h. NICHT persönlich nehmen! Der Gast kommuniziert nur sein Bedürfnis!

„Ja, ich verstehe Sie... / ich verstehe, dass Sie verärgert sind ...“

„Ich kann Ihre/die Situation verstehen ...“

„Vielen Dank, dass Sie mich darauf hingewiesen haben.“

„Das ist ein wichtiger Hinweis für uns, vielen Dank!“

„DANKE, dass Sie gleich zu mir gekommen sind und mir das sagen.“



E = Entschuldigen

- **Wie entschuldige ich mich richtig?**
 - Entschuldigen Sie sich im Namen des Teams, egal wer den Fehler gemacht hat:

„Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten.“

„Ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten (im Namen des gesamten Teams) entschuldigen.“



SAGEN SIE NIEMALS:

- *„Regen Sie sich doch nicht so auf ...“*
- *„Das haben wir gleich ...“*
- *„Also, das hat noch kein Gast so empfunden ...“*
- *„Es tut mir leid!“*
- *„Das Problem ...“*



Vermeidung von “Es tut mir leid”

- Vielen Dank, dass Sie uns dies mitteilen. Sicherlich sind Sie jetzt enttäuscht.
- Herr/Frau ... , das ist wirklich ärgerlich.
- Danke, dass Sie mich darauf aufmerksam machen
- Wir verstehen, dass es eine unzumutbare Situation für Sie ist ...
- Wir verstehen sehr gut, dass Sie verärgert sind.
- Wir entschuldigen uns für die Störung.
- Bitte geben Sie uns die Möglichkeit, ... zu beheben.
- Das ist eine unangenehme Situation, für Sie und auch für mich ...
- Es ist mir sehr unangenehm / peinlich, dass Sie heute nicht ... , lassen Sie uns doch bitte gemeinsam eine Lösung finden.
- Wir möchten, dass Sie als Gast zufrieden sind und sich bei uns wohlfühlen. Wie können wir das erreichen?
- Ja, wir/ich verstehe/n. Wir bedanken uns, dass Sie uns dies gesagt haben. Es ist sehr wichtig für uns zu wissen, was unsere Gäste wünschen. Nur so können wir uns verbessern.



W = Wiederholen

- **Was ist bei der Wiederholung zu beachten?**
 - Das Gesagte in eigenen Worten wiederholen und nicht mit den Worten des Gastes – Papagei

„Habe ich Sie richtig verstanden, ...“



I = Info einholen

- **Was muss ich tun, damit ich alle notwendigen Infos erhalte?**
 - Offene Fragen stellen (Wer, Was, Wie, Wo, Wann)
 - Vermeiden Sie geschlossene Fragen, mit Antwort Ja oder Nein: *Haben Sie...?*
 - Durch das stellen von Fragen wird üblicherweise die Emotion weiter reduziert und der Gast fühlt sich ernst genommen und wertgeschätzt

*„Darf ich Sie bitten, mir genau zu schildern, ...wie es passiert ist?“ ...wie sich das bemerkbar gemacht hat?“
...was genau passiert ist?“*

„Seit wann besteht der Schaden/Defekt schon?“



N = Notizen machen

- **Dem Gast Wertschätzung zeigen indem Sie Notizen zum Vorfall machen.**

„Ich notiere mir das und werde es sofort weiterleiten.“

„Bitte lassen Sie mich das kurz notieren,

... damit ich das gleich an die Abteilung weiterleiten kann.“

... damit wir Ihren Wunsch schnell nachkommen können.“

... damit wir das schnell korrigieren können.“





QUALITÄT-INFOBLATT

Gast-Name:

Zimmer-Nr./Aufenthalt:

Telefonisch - Kontaktdaten und Telefonnummer notieren:

.....

Reklamation/Beschwerde: Was – Wer – Wie – Wann – Wo?

.....

.....

.....

.....

Angebotene Lösung/MA → an Gast:

.....

.....

Maßnahmen:

Was ist im Haus zu tun?

Entschädigung?

.....

.....

.....

In das Hotelprogramm eintragen

Ereignet?

Stimmung des Kunden: freundlich neutral verärgert sehr verärgert



N = Nutzen und Lösung aufzeigen

- **Geben Sie Fehler zu – Offenheit entwaffnet!**
- Schlagen Sie eine Lösung vor und versichern Sie sich, ob der Gast mit der vorgeschlagenen Lösung zufrieden ist.
- Der Gast muss wissen, was er davon hat, wenn er sich für diese Lösung entscheidet.
- Eine Entschädigung andenken
→ „*kleine Geschenke erhalten die Freundschaft*“
(positive Mundpropaganda)

„Ist das für Sie ein annehmbarer Vorschlag?“

„Ist die Lösung für Sie zufrieden stellend?“

„Sind Sie mit diesem Vorschlag/mit dieser Lösung einverstanden?“

„Können wir sonst noch etwas für Sie tun?“

„Was darf ich sonst noch für Sie tun?“



E = Erledigen der Maßnahme

- **Beschwerde behandeln und bearbeiten** - entweder selbst, oder durch den Zuständigen AL oder DirektorIn (Beschwerden immer an den AL bzw. DirektorIn weiterleiten)
- Aber bedenken Sie: **Sie sind verantwortlich**, dass das Problem gelöst wird
 - wenn der Gast Ihnen die Beschwerde (face to face) geäußert hat, dann ebenfalls persönlich Lösung überbringen.
- Wenn man die **Erwartungen des Gastes** erfüllt, ist er zufrieden, wenn man Sie allerdings **übertrifft**, ist er begeistert und das bringt **viele positive Empfehlungen und eine erhöhte Kundenloyalität!**



N = Nachkontrolle

- Vorher **überprüfen, ob die Sache schon erledigt ist** und dann beim Gast nachfragen, ob alles zu seiner Zufriedenheit erledigt wurde!

„Funktioniert der Fernseher wieder, Herr Gruber?“

- Gast nochmals **mit Namen ansprechen** und ihm einen schönen Tag/Abend wünschen.
- **Leiten Sie Fehler** immer an den Abteilungsleiter **weiter**.
- **Sammeln Sie die Beschwerde**, tauschen Sie sich mit Ihren Kollegen aus und beugen Sie künftigen Fehlern vor.





Welche Gästetypen kennen Sie und wie gehen Sie mit den unterschiedlichen Gästen um?



Was tun in den folgenden Situationen?

- Wenn der Gast stark emotional argumentiert und mit Konsequenzen droht
- Wenn der Gast Maximalforderungen stellt („Ich will auf der Stelle mein Geld zurück“)
- Wenn ein Gast nicht mit Ihnen sprechen möchte, sondern den Geschäftsführer verlangt
- Wenn ein Gast laut und aggressiv auftritt
- Wenn ein Gast an Mängel von früher erinnert
- Wenn ein Gast keinen Widerspruch zulässt und voll auf seinem Standpunkt beharrt





**Situation I:
Wenn der Gast stark emotional argumentiert und mit
Konsequenzen droht**



Situation I:

Wenn der Gast stark emotional argumentiert und mit Konsequenzen droht

- Wenn ein Gast stark emotional argumentiert und mit Konsequenzen droht, sollten Sie zunächst **nichts entgegnen**, sondern lediglich „**aktiv zuhören**“
- Das bedeutet, dass Sie dem Reklamierer immer wieder **kurze Rückmeldungen** geben, die von Ihrer Aufmerksamkeit zeugen („**Ja, ich verstehe**“, „**Das kann ich mir vorstellen**“, „**Ich verstehe Ihre Verärgerung nur zu gut**“ usw.).
- Eines ist nämlich sicher: Irgendwann geht selbst dem temperamentvollsten **Gast die Luft aus**. Dann haben Sie Gelegenheit zur Entgegnung beziehungsweise zu **gezielten Nachfragen**.
- Die meisten Reklamierer kehren wieder zu einer **sachlichen Gesprächsebene** zurück, sobald sie sich vom **Frust „freigeredet“** haben.
- Wichtig: Lassen Sie sich **keineswegs provozieren**. **Drohungen mit Konsequenzen überhören** Sie in dieser Phase geflissentlich.





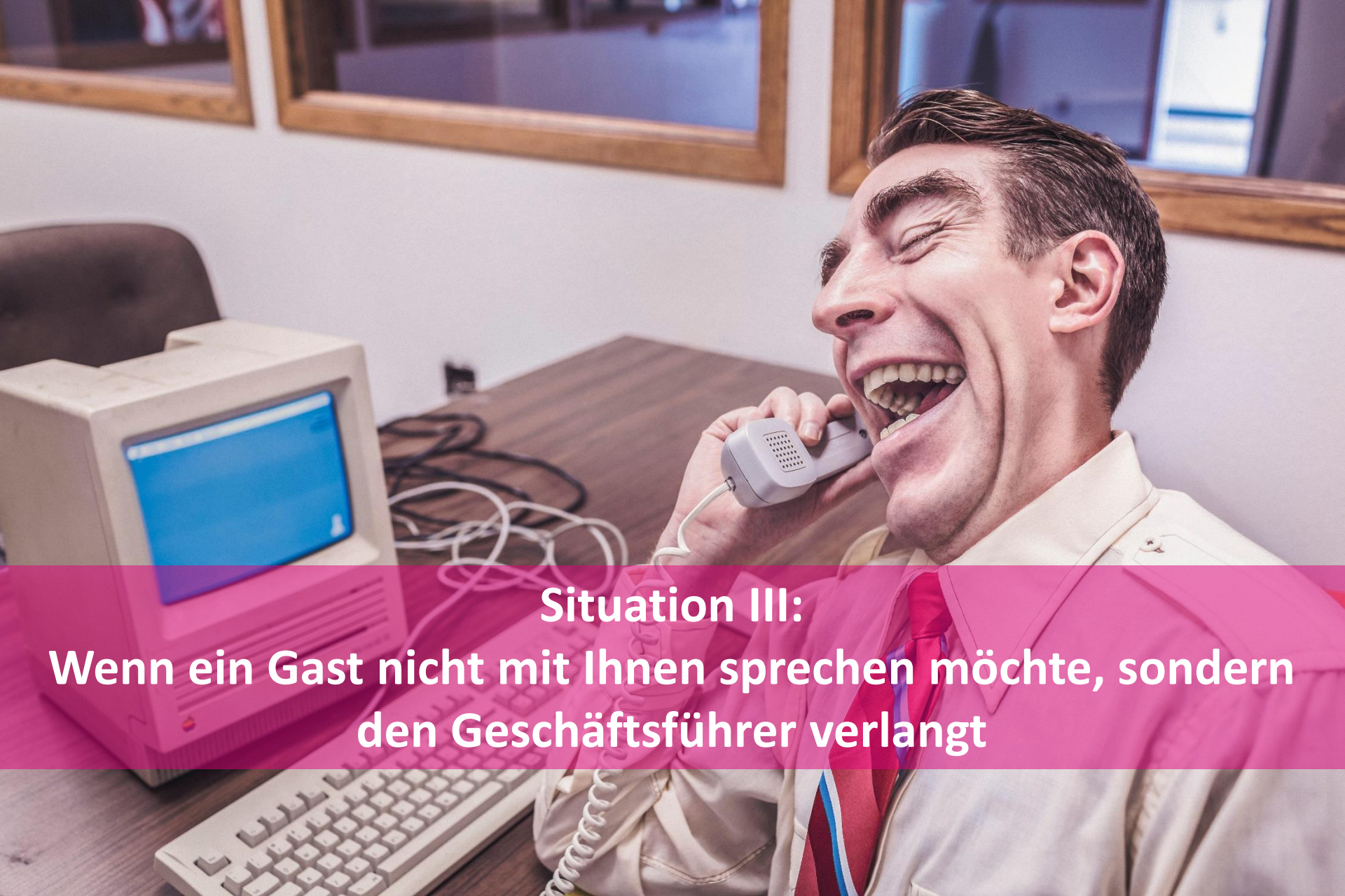
Situation II:
Wenn der Gast Maximalforderungen stellt („Ich will auf der Stelle mein Geld zurück“)



Situation 2: Wenn der Gast Maximalforderungen stellt

- Wenn ein Gast Maximalforderungen stellt („Ich will auf der Stelle mein Geld zurück“), sollten Sie **diese nicht sofort barsch zurückweisen**, sondern eine **Alternative nennen** („Ihr Vorschlag wäre eine Möglichkeit. Ich könnte Ihnen aber auch anbieten,“).
- Machen Sie dem Gast klar, **welche persönlichen Vorteile er hätte**, wenn er die von Ihnen vorgeschlagene Alternative akzeptieren würde





**Situation III:
Wenn ein Gast nicht mit Ihnen sprechen möchte, sondern
den Geschäftsführer verlangt**



Situation 3:

Wenn ein Gast nicht mit Ihnen sprechen möchte, sondern den Geschäftsführer verlangt

- Wenn ein Gast mit Ihnen nicht sprechen möchte, sondern den Geschäftsführer verlangt, sollten Sie **keine Ausflüchte** wählen („Unser Chef ist in einer wichtigen Besprechung, den kann ich jetzt unmöglich stören“)
- Ein solches Verhalten würde nur **neuerliche Frustrationen** beim Gast hervorrufen
- Denn natürlich sind die meisten Reklamierer davon überzeugt, dass im Augenblick **nichts wichtiger sein kann als die Lösung ihres Problems.**
- Bewährt hat sich in solchen Fällen die Methode, den **Vorschlag des Gast aufzugreifen**, das Gespräch mit dem **Geschäftsführer** aber sozusagen als **zweite Instanz** anzubieten („Herr X ist heute im Haus. Ich werde ihm gern Ihren Wunsch vortragen. Aber so wie die Dinge liegen, bin ich überzeugt, dass auch wir zu einer für Sie befriedigenden Lösung kommen. Falls uns das wider Erwarten nicht gelingt, mache ich Sie später gern mit unserem Chef bekannt“).





**Situation IV:
Wenn ein Gast aggressiv und laut auftritt**



Situation IV: Wenn ein Gast laut und aggressiv auftritt

- Wenn ein Gast aggressiv und laut auftritt, lassen Sie sich **nicht zu ähnlich provozierenden Bemerkungen hinreißen** („Wie kommen Sie eigentlich dazu, in meinem Büro herumzubrüllen“),
- versuchen Sie stattdessen, die **Atmosphäre zu entspannen** („Ich verstehe Ihren Ärger voll und ganz. Nun lassen Sie uns doch besprechen, wie wir die Sache aus der Welt schaffen können«).
- Auf der anderen Seite sollten Sie **persönliche Angriffe** oder gar **Beleidigungen aber nicht akzeptieren**.
- Häufig hilft es in solchen Fällen, das Gegenüber auf sein **unmögliches Verhalten hinzuweisen** (»Herr X, ich kann Ihren Ärger verstehen. Im Augenblick aber greifen Sie mich persönlich an. Das ist sicher nicht fair. Ich bin hier, um Ihnen zu helfen. Also lassen Sie uns doch die eigentliche Sache diskutieren«).



A man with short brown hair, wearing black-rimmed glasses, a white dress shirt, a bright pink bow tie, and a grey suit jacket. He has a wide-eyed, surprised expression with his mouth open in a smile. The background is a plain, light-colored wall.

**Situation V:
Wenn ein Gast an Mängel von früher erinnert**



Situation V: Wenn ein Gast an Mängel von früher erinnert

- Wenn ein Gast an Mängel von früher erinnert, sollten Sie ihn behutsam **zum eigentlichen Reklamationsgrund zurückführen**
- „Frau Y, das ist ja sehr bedauerlich, dass Sie so unerfreuliche Erfahrungen machen mussten. Aber lassen Sie uns doch zunächst Ihr akutes Problem lösen. Das brennt Ihnen sicher mit Recht ganz besonders unter den Nägeln“.



A close-up photograph of a man wearing a blue zip-up hoodie. He has a surprised or wide-eyed expression. Two white sticks, resembling cotton swabs or sticks, are inserted into his ears. The background is a solid blue color.

**Situation VI:
Wenn ein Gast keinen Widerspruch zulässt**



Situation VI: Wenn ein Gast keinen Widerspruch zulässt

- Wenn ein Gast **keinen Widerspruch** zulässt, so verdeutlichen Sie ihm die **unterschiedlichen Betrachtungsweisen**.
- Reagieren Sie also nicht so: „Herr X, das kann doch gar nicht sein, das stimmt doch so gar nicht“,
- sondern vielleicht so: „Herr X, ich kann Ihre Betrachtungsweise durchaus nachvollziehen. Nach meinen Unterlagen stellt sich die Sache aber folgendermaßen dar ...“



Wiederholung: Richtiger Umgang mit Beschwerden vor Ort

1. Wenn man bemerkt, dass der Gast mit irgendetwas unzufrieden ist, gehen wir aktiv auf ihn zu (z.B. „Ist alles zu Ihrer vollsten Zufriedenheit, Herr/Frau XY?“)
2. Wir schenken dem Gast die **vollste Aufmerksamkeit**, damit er „Dampf ablassen“ kann.
3. Jede Reklamation ist ein Geschenk, daher bedanken wir uns mit einem „**Vielen Dank dass Sie uns das mitteilen**“.
4. Wir **bleiben ruhig** und fühlen uns nicht persönlich angegriffen.



Wiederholung: Richtiger Umgang mit Beschwerden vor Ort

5. Verständnis zeigen und sich beim Gast aufrichtig entschuldigen („**Es tut mir leid, dass Ihnen das.... passiert ist.**“)
6. Wir gehen der Sache sofort nach und teilen **dem Gast mit, dass wir uns sofort darum kümmern werden.**
7. **Großzügigkeit** (z.B. Glas Prosecco, Obstkorb, etc. als Wiedergutmachung)
8. Wir **kontrollieren nach** ob der „Fehler“ behoben wurde und weisen den Gast anschließend darauf hin.



Fragen?



Gemeinsam Erfolgreich!

Vielen herzlichen Dank für eure Aufmerksamkeit

Michael Köck
+43660 479 26 84
michael.koeck@kohl.at