



Wertvolle Tipps für die Beschwerdeannahme

Trotz aller aufgewandter Mühe kann das passieren, was sich keiner wünscht: der Gast beschwert sich! Aber nur so lange der Gast sich beschwert, haben Sie die Chance zu reagieren. Nutzen Sie deshalb diese Möglichkeit, um Ihr Einfühlungsvermögen unter Beweis zu stellen und den Gast wieder für sich und Ihr Unternehmen zu begeistern! Diese Tipps für Ihr Beschwerdemanagement sollen Ihnen eine Hilfestellung geben für den professionellen Umgang mit dem Gast im Falle einer Beschwerde.

Motto für alle Mitarbeiter:

Wir sind offen für Beschwerden, nehmen diese freundlich entgegen und bearbeiten sie sofort. Wir wollen auch unzufriedene Gäste begeistern und zu Stammgästen machen. Durch eine gut bearbeitete Beschwerde können wir den unzufriedenen Gast positiv überraschen und vielleicht zum Stammgast machen!

Tipp 1: Zeit nehmen

Nehmen Sie sich sofort Zeit für den Gast! Lassen Sie Ihren Gast niemals mit seiner Beschwerdeäußerung alleine und suchen Sie einen geeigneten Platz für das Gespräch. Sollten Sie einmal nicht selber der richtige Ansprechpartner sein, dann sorgen Sie dafür, dass jemand kommt, der helfen kann. Und vergewissern Sie sich, ob auch wirklich jemand zum Gast gekommen ist!

Tipp 2: Entschuldigen

Bedanken Sie sich für die Mitteilung der Beschwerdegründe und bringen Sie Ihr Bedauern zum Ausdruck. (Begegnen Sie dem Gast angemessen auf der emotionalen Ebene) Schieben Sie nie die Schuld auf die Anderen, denn das „Wieso“ interessiert den Gast in diesem Moment nicht. Sie schaffen damit eine gute Basis für den weiteren Verlauf Ihres Gespräches!

Tipp 3: Aufmerksamkeit und „Aktives Zuhören“

Hören Sie dem Gast aktiv zu und lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden. Notieren Sie sich im Beschwerdeformular alle Beschwerdepunkte. Erfragen Sie ggf. erforderliche Informationen für die Dokumentation (Sachebene). Durch Wiederholung der Beschwerdepunkte können Fehler in der Dokumentation vermieden werden und der Gast fühlt sich ernst genommen.

Tipp 4: Freundlichkeit und Verständnis

Zeigen Sie Verständnis und nehmen Sie die Beschwerde nicht persönlich! Je enttäuschter der Gast ist, umso heftiger kann seine Reaktion ausfallen. Eine Beschwerde verläuft immer auf zwei Ebenen, der emotionalen Ebene und der Sachebene. Auf der emotionalen Ebene sucht der Gast vor allem Verständnis. Bleiben Sie zuvorkommend und freundlich und halten Sie den Blickkontakt, um auch durch Ihre Körpersprache zu signalisieren, dass Sie an dem Anliegen des Gastes interessiert sind und eine Lösung finden möchten.

Tipp 5: Lösungsfindung:

Wenn sich der Gast ernst genommen fühlt, wird er offen für eine sachliche Diskussion und Lösung sein. Finden Sie zusammen einen Lösungsweg, der für Ihr Unternehmen und den Gast akzeptabel ist. Vorrangig sollte der Gast zufrieden sein. Der Mitarbeiter muss hierbei immer wissen, wie weit seine Kompetenz z.B. hinsichtlich einer Wiedergutmachung geht. In vielen Fällen ist die sofortige Reparatur im Zimmer, ein Zimmerwechsel oder eine kleine Aufmerksamkeit für den Gast ausreichend. Wenn Sie keinen Lösungsweg finden, bitten Sie den Gast um Geduld und fragen Sie Ihren Vorgesetzten oder Ihre Kollegen/-innen um Hilfe. Informieren Sie den Gast jedoch so schnell wie möglich über die Lösungsmöglichkeiten.

Ein unzufriedener Gast wird Ihr Haus vermutlich nicht noch einmal besuchen. Zudem trägt er sein negatives Erlebnis nicht nur an seinen Freundes- und Bekanntenkreis weiter, sondern wird es voraussichtlich auf Internet-Hotelbewertungsportalen kundtun. Eine negative Erfahrung wird von dem Gast an etwa 11 Personen weitergegeben, während ein positives Erlebnis nur 3-mal übermittelt wird! Untersuchungen haben gezeigt, dass zufriedengestellte Kunden in sehr hohem Maß den Unternehmen die Treue halten. Es wurde zudem herausgefunden, dass Unternehmen, die ihre enttäuschten Kunden zu Beschwerden ermutigen und gleichzeitig ihre Mitarbeiter schulen und ermächtigen bei Beschwerden eigenständig zu reagieren, höhere Umsätze und Gewinne erzielen. Lassen Sie sich durch eine Beschwerde nicht entmutigen! Werden Sie aktiv und gewinnen Sie so einen neuen Stammkunden für Ihr Haus.

Beschwerden können Ihnen helfen, sich positiv zu entwickeln und sich so von den Mitbewerbern abzuheben. Natürlich ist ein verärgerter Gast nicht angenehm, aber nutzen Sie Ihre Chancen aus der Offenheit des Gastes.

Beschwert sich schon der fünfte Gast über die Matratze im Zimmer? Die Semmeln beim Frühstück sind zu schnell vergriffen und werden nicht nachgefüllt? Warum kommen immer wieder ähnliche Beschwerden? Oder ist Ihnen das noch gar nicht aufgefallen? Werten Sie die Rückmeldungen Ihrer Gäste aus und fassen diese zusammen. Somit können Sie nach und nach die auftretenden Beschwerdegründe abstellen. Vergessen Sie dabei nicht, auch auf negative Mitteilungen der Gäste in den neuen Medien z.B. Internet-Hotelbewertungsportalen zu achten! Reagieren Sie auch hierauf und kommentieren Sie negative Aussagen- so können sie diese relativieren und vor allem überzeugen Sie Ihre Gäste durch Ihr Interesse und Ihr Bemühen um Zufriedenheit.

Sie möchten nichts dem Zufall überlassen und Ihre Mitarbeiter i.S. Beschwerdemanagement schulen? Gerne senden wir Ihnen ein Angebot für ein BTG-Seminar in Ihrem Haus zu! Selbstverständlich ist auch der Besuch Ihrer Mitarbeiter eines BTG-Seminars in München möglich. Rufen Sie uns an oder kontaktieren uns per Email! Wir informieren Sie gerne über die Schulungsmöglichkeiten!