

BITTE, LIEBER GAST, BESCHWERE DICH!

Warum Sie sich über jede Beschwerde freuen sollten.

Täglich geben wir unser Bestes... Wirklich unser Bestes oder ist „unser Bestes“ manchmal auch nur „durchschnittlich“? Ich gestehe, dass es nicht einfach ist, jeden Tag, jede Stunde, jede Minute sich voll und ganz auf die gerade eingetretene Situation, das soeben Passierte oder eben auf den Menschen, der in diesem Moment vor einem steht, voll und ganz einzugehen. Jeder von uns hat seine kleineren und größeren Sorgen, die ihn tagtäglich begleiten, und manchmal wollen/müssen wir „auf zwei Kirchtagen zugleich tanzen“ – Sie sollten eigentlich schon lange weg sein, da kommt Ihnen auch noch ein „lästiger“ Gast unter, dem etwas nicht passt. Und schon passiert es: man gibt eben NICHT sein Bestes ... und das spüren Ihre Gäste.

95 % Ihrer Gäste werden darauf nicht reagieren. Das freut uns, denn wer wird schon gerne in seinem Tun kritisiert – wo wir doch täglich unser Bestes geben?!

Doch freuen Sie sich in Zukunft lieber über jene 5 %, die sich bei Ihnen beschweren. Denn nur durch diese 5 % lernen Sie, in welchen Bereichen Sie aufmerksamer und/oder besser werden müssen, damit Ihnen in Zukunft Ihre Gäste nicht ausbleiben. Es ist eine „harte Schule“, aber wer kann Ihnen besser sagen, was Sie verbessern müssen, als jene Menschen, die bei Ihnen Urlaub machen wollen?

Und so viel sei gesagt: es beschweren sich NUR jene Gäste, die wieder zu Ihnen kommen möchten. Alle anderen halten sich zurück, sagen nichts und

kommen auch nie wieder... Welche Gäste sind Ihnen nun langfristig gesehen lieber?

Und mal ehrlich: Wann haben Sie sich das letzte Mal beschwert? Oder sich eben nur gedacht: „Das passiert mir hier nicht mehr.“ Und sind dann einfach nie wieder an diesen Ort zurückgekehrt... Ganz egal ob im Urlaub oder im Alltag – in einem Geschäft, in der Apotheke, im Restaurant oder in der Autowerkstatt?

Aber wie geht man richtig mit Beschwerden um?

1. **Schenken Sie** Ihrem Gegenüber die volle **Aufmerksamkeit** und stoppen Sie alles, was Sie gerade machen.
2. **Hören Sie** Ihrem Gast **zu** und unterbrechen Sie ihn bitte nicht – lassen Sie den „Ausbruch“ über sich ergehen, es kann nur ein paar Minuten dauern.
3. **Zeigen Sie Verständnis** für die Lage Ihres Gastes: „Ich verstehe Sie...“
4. **Bedanken Sie sich** bei Ihrem Gast, dass er Ihnen sein Problem anvertraut. „Vielen Dank, dass Sie mich gleich informieren...“
5. **Bitten Sie** Ihren Gast um Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten.
6. **Machen Sie** sich Notizen – sofern das Gespräch/die Aufzählung der Probleme länger dauert – und zeigen Sie so, dass Sie das Problem ernst nehmen.
7. **Führen Sie niemals einen Gegenangriff** oder erklären Sie Ihrem Gast in diesem Moment Vorschriften oder Ähnliches.



Rita Einöder,
Firma Kohl & Partner

8. **Übernehmen Sie Verantwortung** und schieben Sie die Schuld des Problems nicht jemand anderem in die Schuhe.
9. **Lösen Sie das Problem** – ganz egal, wie lange es dauert. Hauptsache, Sie bleiben dran bis es behoben wurde.
10. **Informieren Sie den Gast** über die Lösung des Problems – bestimmt wird er wieder kommen und sich davon vor Ort überzeugen wollen – und Sie haben somit Ihren Gast zum Wiederkommen animiert.

Lehrreiche Beschwerden und dadurch noch mehr zufriedene und begeisterte Gäste wünscht Ihnen
Rita Einöder

Kohl & Partner GmbH
Hans-Gasser-Platz 9
9500 Villach • AUSTRIA
Tel. 0043 4242 21123
Fax 0043 4242 29553
E-Mail: rita.einoeder@kohl.at
www.kohl.at

„Fehler sind nicht
das Salz in der Suppe des Lebens.
Sie sind das Leben.“

Zitat aus dem Buch „Mehr Service bitte...“ von Dr. Manfred Kohl