



### 3.6 Umgang mit dem schwierigen Gast – Tipps fürs Beschwerdemanagement

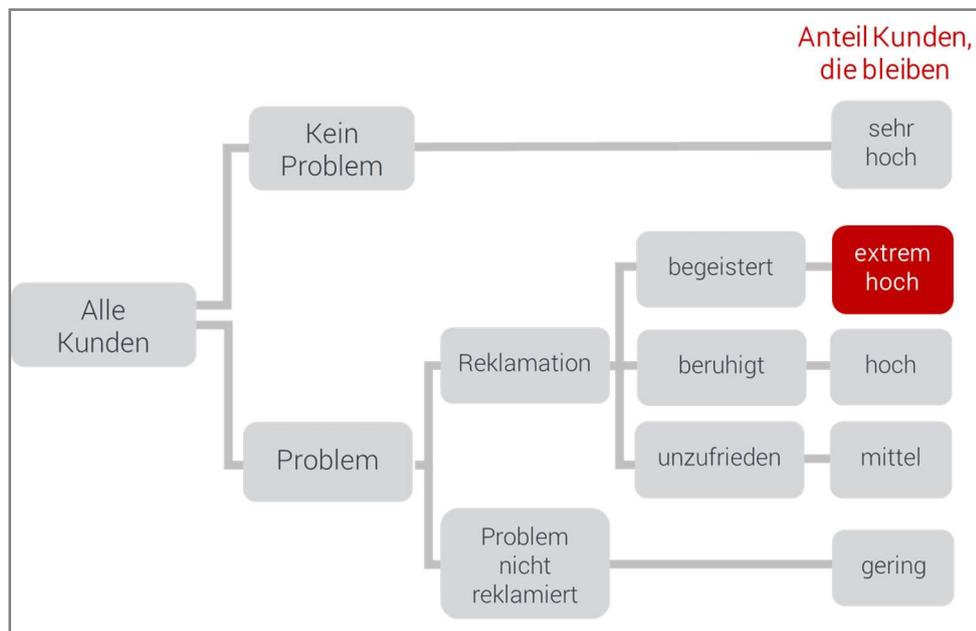
Die Ansprüche unserer Gäste steigen und deren Erwartungen an unsere Leistung verändern sich ebenso. Dabei ist es nicht immer einfach, diesen kontinuierlich gerecht zu werden. Wenn Erwartungen nicht erfüllt werden, kommt es meist zu Unmut bei unseren Gästen. Dabei spielt es im ersten Moment keine Rolle, ob wir diese Erwartungen überhaupt erfüllen können/ wollten. In dem Moment in dem eine Unzufriedenheit entsteht, ist es im ersten Schritt von höchster Bedeutung diese bestehende Erwartung zu kennen und zu erfassen. Erst dann haben wir als Dienstleister die Chance, zu entscheiden, wie wir mit dieser unerfüllten Erwartung umgehen wollen. Berechtigt ist diese mit Blick unseres Gastes aus menschlicher Sicht sicherlich. Das können wir abholen, um dann gemeinsam zu klären, wie wir mit der Situation umgehen wollen. Wichtig für Ihren Erfolg ist es, dass Sie diese Thematik aktiv angehen und nicht erst in Bewegung kommen, wenn die Beschwerde auf den Tisch liegt.

#### Ziele eines aktiven Beschwerdemanagements

- Anregen von Beschwerden zur Erleichterung der Beschwerdewege für den Gast.
- Informationsgewinnung über Schwachstellen unserer Leistung.
- Auswertung und Nutzung der in Beschwerden enthaltenen Informationen (Qualitätsverbesserungen, Marktreaktionen, Kundenwünsche) und daraus folgend Ableitung von Verbesserungen.
- Reduzierung interner und externer Fehlerkosten.
- Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit, im Optimum Steigerung der Kundenbindung.
- Reduzierung negativer Mund-zu-Mund-Propaganda und dabei Stärkung des Images.
- Vermeidung von Kundenabwanderung / Vermeidung von Kosten für die Neuakquise.
- Abwehr unberechtigter Ansprüche.
- Vermeiden von anderen Reaktionsformen.



Abb. 26: Beschwerdemanagement ist Stammkundenbindung pur



Quelle: ServiceQualität Deutschland, 2013.

### Fünf Schritte für aktives Beschwerdemanagement

Für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement in Ihrem Betrieb ist es wichtig, alle fünf folgenden Schritte zu berücksichtigen und aktiv zu bearbeiten.

Abb. 27: Aufgaben im aktiven Beschwerdemanagement



Quelle: ServiceQualität Deutschland, 2019

Die nachfolgenden Fragestellungen sollen Ihnen Hilfestellung zur Erfüllung der Aufgaben im Rahmen eines aktiven Beschwerdemanagements geben:

#### 1. Aufgabe: Bedeutung von Beschwerden bewusst machen

- Wie sind die Reaktionsmöglichkeiten unzufriedener Kunden?
- Sind Ihren Mitarbeitern die Vorteile eines aktiven Beschwerdemanagements bewusst?
- Leben Sie das Verständnis, dass Beschwerden eigentlich nur unerfüllte Erwartungen sind und Ihnen als Anregung zur Verbesserung dienen?



- Wie und wo kommunizieren Sie Ihre positive Einstellung im Umgang mit Beschwerden?

## 2. Aufgabe: Beschwerden anregen

- Wie können wir Kunden die Möglichkeit geben, Beschwerden mitzuteilen?
- Welche Feedbackwege bieten Sie an? (Achten Sie dabei auch unterschiedliche Vorlieben Ihrer Gäste sowie auf die zeitlichen Möglichkeiten), z. B.
  - Offenes Gespräch suchen, sich aktiv beim Kunden erkundigen
  - Anregungen, Wünsche oder Defizite einfordern
  - Gebührenfreie Beschwerdetelefone
  - Wunschbuch
  - Aufstellen eines „Feedback-Briefkastens“.
  - Auslage von Meinungskarten
  - Einsatz von Fragebögen zur Messung der Kundenzufriedenheit

## 3. Aufgabe: Beschwerden professionell entgegennehmen

- Welche Verhaltensweisen müssen beachtet werden?
- Sind Sie und Ihre Mitarbeiter geschult im Umgang mit Beschwerden? Fühlen Sie sich der Aufgabe gewachsen?
- Kann und darf jeder Mitarbeiter handeln?

## 4. Aufgabe: Beschwerden bearbeiten

- Wie kann ich auf Beschwerden reagieren?
- Welche Möglichkeiten zur „Wiedergutmachung“ stehen in Ihrem Betrieb allen zur Verfügung
- Wissen Ihre Mitarbeiter, was/ wieviel Sie als Reaktionsmöglichkeit zur Verfügung haben?

### Reaktionsmöglichkeiten:

- Abhilfe/Reparatur (z. B. Servieren des bestellten Gerichts)
- Nachbesserung (z. B. erneute Reinigung des Bades)



- Leistungsaustausch (z. B. Wechseln des Zimmers)
- Kleine Aufmerksamkeit (z. B. der Entschuldigungsanhänger/ "Tut-Uns-Leid-Geschenk").
- Sachgüter (z. B. bei der Touristeninformation ein Bildband).
- Gutscheine zur späteren Einlösung (z.B. kostenloses Essen/ Übernachtung).
- Sofortiger Preisnachlass
- Entschuldigungsschreiben
- Persönlicher Anruf beim reklamierenden Kunden
- Nachträgliche Rückerstattung

#### 5. Aufgabe: Beschwerden auswerten und analysieren

- Wie können wir Beschwerdeinformationen aktiv nutzen?
- Wie erfassen Sie die eingegangenen Beschwerden?
- Wer wertet wann wie oft die Beschwerden aus?
- In welcher Form geben Sie Ihren Gästen eine Rückmeldung zu den umgesetzten Veränderungen im Betrieb
- Welche Erkenntnisse können Sie daraus ermitteln?
  - Erkennen fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen
  - Zuordnung zu Verursachern
  - Erfassung der entstanden Kosten durch Schwachstellen sowie für die Wiedergutmachung
  - Erkennen von Häufigkeiten einer Problematik
  - Erkennen des Zeitpunkts des Auftretens
  - Erlangen von (ggf.) Gründe für die Beschwerden
  - Verbessertes Kennenlernen der Gästeerwartungen

Binden Sie alle Mitarbeiter in Ihrem Betrieb in dieses Thema ein. Grundsätzlich ist das Beschwerdemanagement zwar „Chefsache“. Jedoch sollten alle Ihre Mitarbeiter die Chance haben, zu verstehen und handeln zu können, wenn der Gast sich genau diesen Mitarbeiter aussucht, um seine Beschwerde zu äußern. Eine klare Struktur im Umgang mit der Beschwerde schafft Sicherheit bei Ihren Mitarbeitern und steigert die Gästezufriedenheit. Ebenso sollten Sie Ihre Mitarbeiter in die Maßnahmenplanung einbeziehen, wenn es darum geht, Ihre Beschwerdesituation zu analysieren und Verbesserungen einzuleiten.